



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΔΑΚΤΙΚΗΣ ΤΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΚΑΙ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ
ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΜΑΘΗΣΗ

**Αξιοποίηση του Moodle και της τεχνικής παιχνίδι ρόλων στην εκπαίδευση
τραπεζικών υπαλλήλων σε θέματα Διαχείρισης Κρίσεων.**

Βασιλική Νταντάμη

ΜΕ 11032

Η εργασία υποβάλλεται για την μερική κάλυψη των απαιτήσεων με στόχο την
απόκτηση του Μεταπτυχιακού Διπλώματος Σπουδών.

Επιβλέπων καθηγητής: κ. Συμεών Ρετάλης

Ιούνιος 2016

Ευχαριστίες

Έχοντας ολοκληρώσει τη συγγραφή της μεταπτυχιακής διπλωματικής εργασίας μου θα ήθελα να ευχαριστήσω κάποια πρόσωπα που υπήρξαν δίπλα μου το τελευταίο διάστημα, αλλά και καθ' όλη τη διάρκεια της μέχρι τώρα πορείας μου.

Αρχικά, θέλω να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα καθηγητή της εργασίας μου, τον καθηγητή κ. Σ. Ρετάλη για τις πολύτιμες γνώσεις και βοήθεια που μου προσέφερε σε όλη την διάρκεια των σπουδών μου αλλά ιδιαιτέρως κατά την εκπόνηση της διπλωματικής εργασίας μου.

Ευχαριστώ επίσης, όλους τους καθηγητές των μεταπτυχιακών σπουδών μου, τον καθένα ξεχωριστά για τις θεωρητικές βάσεις και τα εφόδια που μου προσέφεραν, χωρίς τα οποία δεν θα μπορούσα να ολοκληρώσω την παρούσα μελέτη.

Δεν θα μπορούσα να παραλείψω να ευχαριστήσω όλους τους συναδέλφους Τραπεζικούς υπαλλήλους που συμμετείχαν στην έρευνα. Χωρίς τη συμμετοχή τους η ολοκλήρωση της παρούσας εργασίας δε θα ήταν δυνατή.

Τέλος, εκφράζω την ευγνωμοσύνη μου στους γονείς μου και στα αδέρφια μου, που ήταν πάντα δίπλα μου με υπομονή και κατανόηση, στηρίζοντας κάθε απόφασή μου.

Περίληψη

Η αξιοποίηση των τεχνολογιών του διαδικτύου για την εκπαίδευση εργαζομένων αποτελεί ένα καινοτόμο μέσο διδασκαλίας.

Στην παρούσα εργασία θα παρουσιάσουμε μια πρόταση αξιοποίησης του Moodle για την εκπαίδευση υπαλλήλων τράπεζας στη διαχείριση κρίσεων, μέσα από την τεχνική του παιχνιδιού ρόλων.

Το παιχνίδι ρόλων αποτελεί μια τεχνική διδασκαλίας που συνδυάζει την ενεργητική συμμετοχή με τη βιωματική μάθηση στα πλαίσια μιας εκπαιδευτικής δραστηριότητας που απεικονίζει μια πραγματική κατάσταση. Οι συμμετέχοντες ενθαρρύνονται να εμπλακούν στη διδασκαλία της μάθησης, εκφράζοντας τις αντιλήψεις τους μέσα σε ένα ασφαλές επιστημονικό πλαίσιο, και να χτίσουν τη γνώση τους σε αφηρημένες και σύνθετες έννοιες της επιστήμης. (Κανίδης, 2005).

Με την παρούσα διπλωματική εργασία θα συγκρίνουμε την μέθοδο εκπαίδευσης των υπαλλήλων που εφαρμόζεται ήδη στην Τράπεζα, με την νέα εκπαιδευτική προσέγγιση που προτείνουμε, αξιολογώντας την απόδοση των εκπαιδευομένων μέσα από ερωτηματολόγια που συμπλήρωσαν πριν και μετά την ολοκλήρωση του σεμιναρίου.

Παράλληλα αξιοποιώντας το εν λόγω σεμινάριο θα αξιολογήσουμε το Moodle ως προς την ευχρηστία του. Για την αξιολόγηση της ευχρηστίας ενσωματώσαμε το ερωτηματολόγιο SUS.

Τα αποτελέσματα της έρευνας δείχνουν ότι

- η απόδοση των εκπαιδευόμενων βελτιώθηκε μετά την ολοκλήρωση της εκπαίδευσης και
- το Moodle είναι ένα αποτελεσματικό περιβάλλον μέσα από το οποίο μπορούν να πραγματοποιηθούν οι στόχοι του μαθήματος.

Επιπρόσθετα, το Moodle αποτελεί ένα εύχρηστο σύστημα για την εκπαίδευση των Τραπεζικών υπαλλήλων, αφού είναι ένα λειτουργικό και αποδοτικό σύστημα και αφήνει θετικά συναισθήματα στους χρήστες του.

Λέξεις κλειδιά: Moodle, παιχνίδι ρόλων, διαχείριση κρίσεων, ευχρηστία, ερωτηματολόγιο, sus

Abstract

The utilization of internet technologies for the education of employees, constitutes an innovative way of teaching.

In this essay, we will use Moodle for the education of banking employees in crises management, using role playing technique.

Role playing constitutes a teaching technique that combines the active participation with the experiential learning, during an educational activity that represents a real situation. Participants are encouraged to be involved in the learning process, expressing their opinion in a safe scientific environment, and to construct knowledge through abstract and complex conceptions of science. (Καβίδης, 2005).

In this essay, we will compare the method of education of employees that is already used in the Bank, with the new educational approach that we propose, evaluating the participants' accomplishment through questionnaires that were supplemented before and after the completion of the educational procedure.

At the same time we will evaluate Moodle as for usability. For the usability evaluation, we included SUS questionnaire.

The results of our research show that

- the participants improved their skills after the completion of the educational procedure and
- Moodle is an effective environment for the achievement of course goals.

Additionally, Moodle constitutes an efficient approach for educating Banking employees, since it is a functional and efficient system which causes positive reactions to the participants.

Key Words: Moodle, role playing, crises management, usability, questionnaire, SUS

Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 1 Πίνακας στοιχείων για την εκπαίδευση υπαλλήλων της Τράπεζας.....	21
Πίνακας 3 Αναλυτική Περιγραφή των Εκπαιδευτικών Δραστηριοτήτων	40
Πίνακας 4 Περιγραφή εκπαιδευτικού σεναρίου με κοινούς όρους	51
Πίνακας 5 Περιγραφής δραστηριοτήτων σε κάθε φάση του μοντέλου παιχνιδιού	69
Πίνακας 2 Πίνακας αξιοπιστίας των ερωτηματολογίων αξιολόγησης ευχρηστίας.....	120
Πίνακας 6 Ανάλυση αποτελεσμάτων για φύλο.....	124
Πίνακας 7 Ανάλυσης αποτελεσμάτων για ηλικία.....	125
Πίνακας 8 Ανάλυσης αποτελεσμάτων για επίπεδο σπουδών.....	126
Πίνακας 9 Ανάλυσης αποτελεσμάτων για επίπεδο εμπειρίας στο διαδίκτυο	127
Πίνακας 10 Ανάλυσης αποτελεσμάτων για επίπεδο εμπειρίας στην ηλεκτρονική μάθηση	128
Πίνακας 11 Ανάλυσης αποτελεσμάτων για επίπεδο εμπειρίας στο Moodle	129
Πίνακας 12 Ανάλυσης αποτελεσμάτων για αρχική βαθμολογία.....	130
Πίνακας 13 Ανάλυσης αποτελεσμάτων για δυσκολίες που συνάντησαν κατά την χρήση του Moodle	134
Πίνακας 14 Ανάλυσης αποτελεσμάτων για τον βαθμό δυσκολίας κατά την εγγραφή.....	134
Πίνακας 15 Ανάλυσης αποτελεσμάτων για τον βαθμό δυσκολίας κατά την πλοήγηση	135
Πίνακας 16 Ανάλυσης αποτελεσμάτων για τον βαθμό δυσκολίας κατά την επικοινωνία	136
Πίνακας 17 Ανάλυσης αποτελεσμάτων για τον βαθμό δυσκολίας κατά την διάρκεια του παιχνιδιού	136
Πίνακας 18 Ανάλυσης αποτελεσμάτων για τον βαθμό δυσκολίας κατά την δημιουργία Wiki.....	137
Πίνακας 19 Ανάλυσης αποτελεσμάτων για την βαθμολογία μετά το σεμινάριο.....	131
Πίνακας 20 Ανάλυσης αποτελεσμάτων για την διαφορά στην βαθμολογία	132
Πίνακας 21 Ανάλυσης αποτελεσμάτων ευχρηστίας του Moodle.....	138

Κατάλογος Εικόνων

Εικόνα 1. Σχηματική αναπαράσταση των φάσεων του μοντέλου «παιχνίδι ρόλων»	39
Εικόνα 2 Εισαγωγή (εκτός φάσης μοντέλου)	47
Εικόνα 3 Στάδια μοντέλου παιχνιδιού ρόλων	47
Εικόνα 4 Αρχική σελίδα δημιουργίας σεμιναρίου	57
Εικόνα 5 Δημιουργία του δικού σου site.....	57
Εικόνα 6 Απάντηση στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο για τη δημιουργία του site	58
Εικόνα 7 Εικόνα καλώς ορίσματος στο Moodle site.....	58
Εικόνα 8 Εικόνα εισόδου με κωδικούς	59
Εικόνα 9 Αρχική οθόνη για admin	59
Εικόνα 10 Προσθήκη ελληνικής γλώσσας στο site	60
Εικόνα 11 Εικονίδιο εναλλαγής γλώσσας στο site	60
Εικόνα 12 Ενημέρωση προφίλ χρήστη	61
Εικόνα 13 Ρυθμίσεις προφίλ χρήστη.....	62
Εικόνα 14 Ρυθμίσεις πρώτης σελίδας.....	62
Εικόνα 15 Ρυθμίσεις πρώτης σελίδας β.....	63
Εικόνα 16 Προσθήκη μαθήματος	65
Εικόνα 17 Προσθήκη μαθήματος β	65
Εικόνα 18 Επεξεργασία ρυθμίσεων μαθήματος.....	66
Εικόνα 19 Δημιουργία μαθήματος Διαχείρισης κρίσεων: Η περίπτωση της βομβιστικής Απειλής.....	67
Εικόνα 20 Ενότητα Εισαγωγή μαθήματος.....	69
Εικόνα 21 Περιγραφής ενότητας Εισαγωγή μαθήματος.....	70
Εικόνα 22 Επεξεργασία πηγής πληροφοριών Λίγα λόγια για το Moodle.....	71
Εικόνα 23 Επεξεργασία πηγής πληροφοριών Περιγραφή σεμιναρίου – Εκπαιδευτικοί Στόχοι	72
Εικόνα 24 Επεξεργασία ομάδας συζήτησης Ανακοινώσεις καθηγητή	73
Εικόνα 25 Επεξεργασία ομάδας συζήτησης	74
Εικόνα 26 Πρώτη ενότητα Προετοιμασία ομάδας	74
Εικόνα 27 Περιγραφή πρώτης ενότητας Προετοιμασία ομάδας	75

Εικόνα 28 Επεξεργασία πηγής πληροφοριών Διαχείριση κρίσεων	75
Εικόνα 29 Επεξεργασία πηγής πληροφοριών Εγχειρίδιο εκκένωσης κτηρίων	76
Εικόνα 30 Επεξεργασία πηγής πληροφοριών Πρώτες βοήθειες	77
Εικόνα 31 Επεξεργασία πηγής πληροφοριών Οδηγίες πυρασφάλειας	77
Εικόνα 32 Επεξεργασία πηγής πληροφοριών Επεξήγηση παιχνιδιού ρόλων	78
Εικόνα 33 Ενότητα Επιλογή συμμετεχόντων	78
Εικόνα 34 Περιγραφή ενότητας Επιλογή συμμετεχόντων	79
Εικόνα 35 Ομάδα συζήτησης Συζητήστε το ρόλο που επιθυμείτε	79
Εικόνα 36 Ενότητα Δημιουργία σκηνικού	80
Εικόνα 37 Περιγραφή ενότητας Δημιουργία σκηνικού	80
Εικόνα 38 Επεξεργασία πηγή πληροφορία Σχέδιο δράσης	81
Εικόνα 39 Επεξεργασία πηγή πληροφορία Διάγραμμα εκκένωσης	82
Εικόνα 40 Επεξεργασία πηγή πληροφορία Υπεύθυνοι ασφαλείας κτηρίου	83
Εικόνα 41 Επεξεργασία ετικέτας Ρόλοι	83
Εικόνα 42 Επεξεργασία πηγής πληροφοριών Διευθυντής	84
Εικόνα 43 Επεξεργασία πηγής πληροφοριών Προϊστάμενος	85
Εικόνα 44 Επεξεργασία πηγής πληροφοριών Ταμίας	85
Εικόνα 45 Επεξεργασία πηγής πληροφοριών Κλητήρας	86
Εικόνα 46 Επεξεργασία πηγής πληροφοριών Πελάτης	87
Εικόνα 47 Ενότητα προετοιμασία παρατηρητών	87
Εικόνα 48 Περιγραφή ενότητας προετοιμασίας παρατηρητών	88
Εικόνα 49 Επεξεργασία πηγής πληροφοριών Παρατηρητής	88
Εικόνα 50 Ενότητα Αναπαράσταση	89
Εικόνα 51 Ενότητα Συζήτηση και αξιολόγηση	89
Εικόνα 52 Ενότητα Επανάληψη της αναπαράστασης	89
Εικόνα 53 Ενότητα Συζήτηση και αξιολόγηση	90
Εικόνα 54 Ενότητα Ανακοίνωση εμπειριών και γενίκευση	90
Εικόνα 55 Περιγραφή της ενότητας Ανακοίνωση εμπειριών και γενίκευση	91
Εικόνα 56 Επεξεργασία Wiki	91

Εικόνα 57 Μέθοδοι εγγραφής.....	92
Εικόνα 58 Μέθοδοι αυτό εγγραφής	93
Εικόνα 59 Ρυθμίσεις θέματος	94
Εικόνα 60 Επιλογή θέματος Academi	94
Εικόνα 61 Αρχική εικόνα site banklesson	95
Εικόνα 62 Διαθέσιμα μαθήματα	95
Εικόνα 63 Login.....	96
Εικόνα 63α Εισαγωγή κωδικού για την παρακολούθηση του μαθήματος.....	96
Εικόνα 64 Εισαγωγή στο μαθήματος	97
Εικόνα 65 Προφίλ χρήστη	97
Εικόνα 66 Block navigation	98
Εικόνα 67 Block search forums.....	98
Εικόνα 68 Παράδειγμα αναζήτησης Block search forums	98
Εικόνα 69 Αποτέλεσμα αναζήτησης Block search forums.....	99
Εικόνα 70 Block latest news.....	99
Εικόνα 71 Block upcoming events	99
Εικόνα 72 Παράδειγμα Block upcoming events	100
Εικόνα 73 Block recent activity.....	100
Εικόνα 74 Block administration	100
Εικόνα 75 Block online users	101
Εικόνα 76 Block messages	101
Εικόνα 77 Ενότητα εισαγωγή	102
Εικόνα 78 Παρουσίαση Λίγα λόγια για το Moodle.....	102
Εικόνα 79 Παρουσίαση Περιγραφή σεμιναρίου – εκπαιδευτικοί στόχοι.....	103
Εικόνα 80 Φόρουμ Ανακοινώσεις καθηγητή	103
Εικόνα 81 Φόρουμ Ομάδα συζήτησης	103
Εικόνα 82 Προετοιμασία ομάδας.....	104
Εικόνα 83 Παρουσίαση διαχείριση κρίσεων	104
Εικόνα 84 Παρουσίαση Οδηγίες εκκένωσης κτηρίων	105
Εικόνα 85 Παρουσίαση Πρώτες βοήθειες	105

Εικόνα 86 Παρουσίαση Ορθή διαδικασία αντιμετώπισης πυρκαγιάς	105
Εικόνα 87 Παρουσίαση Μαθαίνω με τη βοήθεια του παιχνιδιού ρόλων	106
Εικόνα 88 Ενότητα επιλογή συμμετεχόντων	106
Εικόνα 89 Παραδείγματα συζητήσεων	107
Εικόνα 90 Ενότητα δημιουργία σκηνικού	108
Εικόνα 91 Παρουσίαση σεναρίου παιχνιδιού	109
Εικόνα 92 Ενότητα Προετοιμασία παρατηρητών	111
Εικόνα 93 Ενότητα Αναπαράσταση	112
Εικόνα 94 Ενότητα Συζήτηση και αξιολόγηση.....	113
Εικόνα 95 Ενότητα Επανάληψη της αναπαράστασης	114
Εικόνα 96 Ενότητα Συζήτηση και αξιολόγηση.....	114
Εικόνα 97 Ενότητα Ανακοίνωση εμπειριών και γενίκευση	115
Εικόνα 98 Δημιουργία wiki	115

Κατάλογος Διαγραμμάτων

Διάγραμμα 1 Ανάλυσης αποτελεσμάτων για φύλο	125
Διάγραμμα 2 Ανάλυσης αποτελεσμάτων για ηλικία	126
Διάγραμμα 3 Ανάλυσης αποτελεσμάτων για επίπεδο σπουδών	127
Διάγραμμα 4 Ανάλυσης αποτελεσμάτων για επίπεδο εμπειρίας στο διαδίκτυο	128
Διάγραμμα 5 Ανάλυσης αποτελεσμάτων για επίπεδο εμπειρίας στην ηλεκτρονική μάθηση	129
Διάγραμμα 6 Ανάλυσης αποτελεσμάτων για επίπεδο εμπειρίας στο Moodle.....	129
Διάγραμμα 7 Ανάλυσης αποτελεσμάτων για αρχική βαθμολογία	130
Διάγραμμα 7 Ανάλυσης αποτελεσμάτων για τελική βαθμολογία	130
Διάγραμμα 8 Ανάλυσης αποτελεσμάτων για τον βαθμό δυσκολίας κατά την εγγραφή	135
Διάγραμμα 9 Ανάλυσης αποτελεσμάτων για τον βαθμό δυσκολίας κατά την πλοήγηση στις ενότητες	135
Διάγραμμα 10 Ανάλυσης αποτελεσμάτων για τον βαθμό δυσκολίας κατά τα ην μεταξύ τους επικοινωνία	136
Διάγραμμα 11 Ανάλυσης αποτελεσμάτων για τον βαθμό δυσκολίας κατά την διάρκεια του παιχνιδιού	137
Διάγραμμα 12 Ανάλυσης αποτελεσμάτων για τον βαθμό δυσκολίας στην δημιουργία wiki	137
Διάγραμμα 13 Ανάλυσης αποτελεσμάτων για την ευχρηστία του συστήματος	138

Περιεχόμενα

Ευχαριστίες	2
Περίληψη.....	3
Abstract.....	4
Κατάλογος Πινάκων	5
Κατάλογος Εικόνων.....	6
Κατάλογος Διαγραμμάτων	10
1. ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΕΙΣΑΓΩΓΗ	
1.1 Η εκπαίδευση των τραπεζικών υπαλλήλων στην Ελλάδα.....	13
1.2 Ανάγκη εκπαίδευσης των τραπεζικών υπαλλήλων στη διαχείριση κρίσεων.....	14
1.2.1 Ορισμός και χαρακτηριστικά της κρίσης.....	14
1.2.2 Τύποι κρίσεων	15
1.2.3 Κύκλος ζωής μιας κρίσης.....	15
1.2.4 Τι είναι διαχείριση κρίσεων.....	16
1.2.5 Τα στάδια διαχείρισης κρίσεων	18
1.2.6 Εφαρμογές της διαχείρισης κρίσης στον τραπεζικό χώρο	19
1.2.7 Η σημερινή εικόνα εκπαίδευσης των τραπεζικών υπαλλήλων στην διαχείριση κρίσεων και η ανάγκη δημιουργίας ηλεκτρονικού σεμιναρίου	19
1.3 Σκοπός της διπλωματικής εργασίας-Ερευνητικά ερωτήματα	22
1.4 Δομή της διπλωματικής εργασίας.....	22
2. ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ	
2.1 Οι αρχές μάθησης στην εκπαίδευση ενηλίκων.....	24
2.2 Οι βασικές εκπαιδευτικές τεχνικές που χρησιμοποιούνται στην εκπαίδευση ενηλίκων	25
2.3 Παιχνίδι ρόλων	26
2.3.1 Βήματα εφαρμογής του παιχνιδιού ρόλων	27
2.3.2 Ο ρόλος του εκπαιδευτή στο παιχνίδι ρόλων	29
2.3.3 Δυσκολίες κατά την εφαρμογή του παιχνιδιού ρόλων.....	29
2.3.4 Εφαρμογές του παιχνιδιού ρόλων στην εκπαίδευση	30
2.3.5 Παράδειγμα εφαρμογής της τεχνικής του παιχνιδιού σε εκπαιδευτικό πρόγραμμα σε τράπεζα της Πορτογαλίας	30
2.4 Moodle	30
2.4.1 Το Moodle και η ιστορία του	30
2.4.2 Λειτουργίες του Moodle.....	31
2.4.3 Παιδαγωγικές αρχές που εφαρμόζονται στο Moodle.....	33
2.4.4 Οι λόγοι που επιλέχθηκε το Moodle για τη δημιουργία του σεναρίου	35

3. ΚΕΦΑΛΑΙΟ: Εκπαιδευτικός σχεδιασμός	
3.1	Τίτλος εκπαιδευτικού σεναρίου36
3.1.1	Περιγραφή Εκπαιδευτικού Προβλήματος36
3.1.2	Στόχοι Εκπαιδευτικού Σεναρίου36
3.1.3	Γνώσεις36
3.1.4	Δεξιότητες36
3.1.5	Στάσεις.....37
3.1.6	Πληθυσμός.....37
3.1.7	Χαρακτηριστικά Εκπαιδευόμενων37
3.1.8	Ανάγκες Εκπαιδευόμενων38
3.1.9	Εκπαιδευτική Προσέγγιση38
3.1.9.1	Εισαγωγή38
3.1.9.2	Παράμετροι που διασφαλίζουν την εφαρμογή της εκπαιδευτικής προσέγγισης.....39
3.1.9.3	Αναλυτική Περιγραφή των Εκπαιδευτικών Δραστηριοτήτων40
3.1.9.4	Ρόλοι47
3.1.9.5	Εργαλεία Υπηρεσίες Πόροι.....47
3.1.9.6	Γραφική Αναπαράσταση Ροής Εκπαιδευτικών Δραστηριοτήτων48
3.1.9.7	Περιγραφή του Εκπαιδευτικού Σεναρίου με Κοινούς Όρους DialogPlus51
3.2	Παραμετροποίηση του Moodle57
3.3	Υλοποίηση95
4. ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	
4.1	Στόχος της ερευνητικής προσέγγισης.....116
4.2	Ορισμοί.....116
4.2.1	Ορισμός ευχρηστίας116
4.2.2	Στόχοι ευχρηστίας.....118
4.3	Αξιολόγηση ευχρηστίας.....118
4.3.1	Ορισμός.....118
4.3.2	Επιλογή μεθόδου αξιολόγησης ευχρηστία.....119
4.3.3	Ερωτηματολόγιο SUS.....120
4.3.4	Αξιολόγηση των συστημάτων διαχείρισης της μάθησης (LMS) με την χρήση του SUS.....122
4.4	Δείγμα μελέτης.....122
4.5	Οι περιορισμοί στην έρευνα122
4.6	Εργαλεία συλλογής και ανάλυσης δεδομένων122
4.7	Σχεδιασμός της έρευνας.....123
5. ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	
5.1	Αποτελέσματα έρευνας124
5.2	Συμπεράσματα και προτάσεις για περαιτέρω έρευνα139
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΦΟΡΑ	140
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	144

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1 Η εκπαίδευση των τραπεζικών υπαλλήλων στην Ελλάδα

Στη σύγχρονη εποχή που τα δεδομένα αλλάζουν με γοργούς ρυθμούς, η επιμόρφωση και επαγγελματική κατάρτιση των εργαζομένων αποτελεί επένδυση για μια επιχείρηση, προσδίδοντας της ανταγωνιστικό πλεονέκτημα σε σχέση με τις υπόλοιπες. Η εκπαίδευση των εργαζομένων δημιουργεί τις προϋποθέσεις για να γίνει το προσωπικό πιο ανταγωνιστικό με την παροχή γνώσεων, οι οποίες θα βοηθήσουν στην αύξηση της παραγωγής, στη μείωση άσκοπης χρήσης ανθρώπινων πόρων και χρόνου και στη βελτίωση του παραγόμενου προϊόντος και υπηρεσίας.

Η συνεχής βελτίωση των επαγγελματικών δεξιοτήτων και ικανοτήτων των εργαζομένων μέσω αναπτυξιακών παρεμβάσεων είναι πολύ σημαντική για τα τραπεζικά ιδρύματα, καθώς συντελεί στην εξέλιξη των υπαλλήλων της σε ένα διαρκώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον. Η Τράπεζα, θεωρώντας την διαρκή εκπαίδευση του προσωπικού της καθοριστικό παράγοντα ανάπτυξης, φροντίζει συνεχώς για την επαγγελματική κατάρτιση και επιμόρφωση του προσωπικού της με διάφορα εκπαιδευτικά προγράμματα.

Τα εκπαιδευτικά προγράμματα της Τράπεζας εναρμονίζονται με τους εκάστοτε επιχειρησιακούς στόχους, όπως τη διατήρηση της θέσης της στην εγχώρια αγορά, την ενίσχυση της παρουσίας της σε χώρες του εξωτερικού και τη διαμόρφωση κοινής εταιρικής κουλτούρας. Η σημασία της εκπαίδευσης πηγάζει και από μία ακόμη στρατηγική απόφαση που έχουν λάβει οι περισσότερες τράπεζες, την επιδίωξή τους να καλύπτουν επιτελικές θέσεις πρωτίστως από εργαζόμενους που απασχολούνται εντός του ομίλου, δημιουργώντας έτσι κίνητρα παραγωγικότητας στο προσωπικό τους.

Το μεγαλύτερο μέρος των προγραμμάτων υλοποιείται ενδοεπιχειρησιακά και καλύπτει τους παρακάτω τομείς επιμόρφωσης: Βασική Εκπαίδευση, Τραπεζικές Εργασίες, Ανάπτυξη Προσωπικών Δεξιοτήτων, Διοικητική Επιμόρφωση, Οικονομική Επιμόρφωση, Γενική Επιμόρφωση και Μηχανογραφικές Εφαρμογές

Οι Τράπεζες επίσης συμμετέχουν σε εκπαιδευτικές εκδηλώσεις (σεμινάρια, συνέδρια, προγράμματα distance-learning) που πραγματοποιούν εκπαιδευτικοί ή επαγγελματικοί Οργανισμοί στην Ελλάδα και στο Εξωτερικό, και οι οποίες σχετίζονται με τραπεζικά θέματα (Ανάπτυξη προσωπικού- Εθνική Τράπεζα).

Σημαντικό επίσης ρόλο στην εκπαίδευση των τραπεζικών υπαλλήλων διαδραματίζει και το Ελληνικό Τραπεζικό Ινστιτούτο (ΕΤΙ), που είναι ο φορέας εκπαίδευσης της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών. «Κυριότερος στόχος του ΕΤΙ είναι ο σχεδιασμός και η υλοποίηση προγραμμάτων επαγγελματικής εκπαίδευσης σύμφωνα με ένα ολοκληρωμένο σύστημα σπουδών, το οποίο περιλαμβάνει όλα τα αντικείμενα του ευρύτερου χρηματοπιστωτικού τομέα, σε όλα τα επίπεδα γνώσεων και ικανοτήτων». [1]

1.2 Η ανάγκη εκπαίδευσης των τραπεζικών υπαλλήλων στη διαχείριση κρίσεων

Η Ελλάδα, ειδικά την τελευταία πενταετία, βιώνει μια εποχή βαθιάς οικονομικής και ανθρωπιστικής κρίσης. Οι τράπεζες, που αποτελούν την καρδιά του χρηματοπιστωτικού συστήματος μιας χώρας και «εργαλείο» της οικονομίας, λειτουργώντας ως διαμεσολαβητής μεταξύ αποταμιευτών και πιστούχων, αποτελεί συχνά στόχο επιθέσεων ατόμων που θέλουν να πλήξουν τον οίκο που θεωρούν σύμβολο της οικονομίας.

Εξαιτίας των αυξημένων κρουσμάτων ληστείας, βανδαλισμών και φυσικών καταστροφών, οι τράπεζες, στα πλαίσια της προσπάθειάς τους για πρόληψη και αντιμετώπιση των θεμάτων που αφορούν την ασφάλεια των χώρων, του προσωπικού και των πελατών τους, έχουν εκδώσει Κανονισμό Φυσικής Ασφάλειας. Μέσω του συγκεκριμένου κανονισμού, κωδικοποιούνται οι τρόποι πρόληψης και αντιμετώπισης θεμάτων ασφάλειας, αποδίδονται ευθύνες και ορίζονται οι υποχρεώσεις των εμπλεκομένων.

Οι τράπεζες δίνουν μεγάλη σημασία στην ασφάλεια των υπαλλήλων και των πελατών τους για τη διασφάλιση της καλής τους φήμης, της αξιοπιστίας και της εμπιστοσύνης που τους δείχνουν οι επενδυτές στα πλαίσια του ανταγωνισμού.

1.2 1. Ορισμός και χαρακτηριστικά της κρίσης

Η έννοια της κρίσης στην ελληνική γλώσσα είναι διφορούμενη. Μπορεί να έχει την έννοια του κρίνω ή χαρακτηρίζω μια κατάσταση, μια πράξη, μια συμπεριφορά, την συγκρίνω δηλαδή με βάση μια κλίμακα μέτρησης. Η άλλη έννοια σχετίζεται με τον χαρακτηρισμό μιας μη κανονικής κατάστασης ως επικίνδυνης ή δύσκολης.

Στο αγγλικό λεξικό Concise Oxford Dictionary ως κρίση αναφέρεται ότι είναι μια κρίσιμη κατάσταση, μια επικίνδυνη χρονική περίοδος στην πολιτική ή στο εμπόριο (Sykes, 1985). Ο παραπάνω ορισμός επεκτάθηκε παραπάνω από τον συγγραφέα Darling, ο οποίος συμπληρώνει ότι κρίση είναι μια αποφασιστική στιγμή, μια κρίσιμη καμπή ή μια κρίσιμη χρονική στιγμή που συνδυάζει τα ιδεογράμματα για τον κίνδυνο και την ευκαιρία (Darling, 1994).

Οι Peter Ruff και Khalid Aziz αναφέρουν ως κρίση κάθε γεγονός ή κατάσταση που μπορεί να είναι αληθινό, φημολογούμενο ή εικαζόμενο το οποίο μπορεί να συγκεντρώσει την προσοχή (με αρνητικό τρόπο) σε μια εταιρεία ή οργανισμό εσωτερικά, στα μέσα μαζικής ενημέρωσης ή σε βασικές ομάδες κοινού (Ruff & Aziz, 2003).

Ο συγγραφέας Richard Lueke αναφέρει ως κρίση μια αλλαγή που συμβαίνει και μπορεί να είναι είτε ξαφνική είτε εξελισσόμενη και έχει ως αποτέλεσμα ένα επείγον πρόβλημα που πρέπει να επιλυθεί. Για παράδειγμα σε μια επιχείρηση κρίση μπορεί να είναι οτιδήποτε μπορεί να προκαλέσει ζημιά στους υπαλλήλους της, στην γραμμή παραγωγής της ή στην φήμη της (Lueke, 2004).

Τα χαρακτηριστικά των καταστάσεων κρίσεων ανεξάρτητα από την μορφή της ή τον Οργανισμό που συμβαίνει είναι (Ahmed, 2006):

- Η έκπληξη για το γεγονός που συνέβη
- Η διακοπή της συγκεκριμένης ροής/ρουτίνας των γεγονότων
- Η κλιμάκωση των γεγονότων λόγω νέων πληροφοριών
- Το αυξημένο ενδιαφέρον από τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης για το γεγονός (αυξημένη ζήτηση πληροφορίας, μεγάλο πλήθος εικασιών για το τι έγινε, διάδοση αρνητικής δημοσιότητας, παρέμβαση κρατικών φορέων)
- Κίνδυνος για την υστεροφημία του Οργανισμού

1.2 2. Τύποι κρίσεων

Οι κρίσεις κατηγοριοποιούνται ανάλογα με την γεωγραφική τους κάλυψη (σε τοπική, περιφερειακή, εθνική ή διεθνή), την διάρκεια τους (μικρή ή μεγάλη), το βαθμό ζημίας που προκαλούν, την αιτία που προκλήθηκε, ποιος υφίσταται τη ζημία κ.ά

Οι Peter Ruff και Khalid Aziz διαχωρίζουν την κρίση σε δύο κατηγορίες:

- ❖ Σε αυτές που οφείλονται λόγω κάποιου ξαφνικού γεγονότος
- ❖ Σε αυτές που οφείλονται σε γεγονότα που σιγοβράζουν

Διαχωρισμός επίσης μπορεί να γίνει και ανάλογα με την αιτία που προκάλεσε την κρίση (Lerbinger, 1997):

- ❖ Τεχνολογικές
- ❖ Φυσικές
- ❖ Κρίσεις κακίας
- ❖ Δόλος
- ❖ Διοικητικά παραπτώματα
- ❖ Κρίσεις αντιπαραθέσεων
- ❖ Λοξές επιχειρησιακές αξίες

Το 2003 ο Glaesser κατηγοριοποίησε τις καταστάσεις κρίσης ανάλογα το αίτιο που τις προκάλεσε σε πέντε κατηγορίες:

- ❖ Καταστάσεις που σχετίζονται με πολιτικές αναταραχές (βίαιες συγκεντρώσεις, εξεγέρσεις)
- ❖ Καταστάσεις που σχετίζονται με τρομοκρατία όπως βομβιστικές επιθέσεις
- ❖ Καταστάσεις σχετικές με εγκλήματα όπως ληστεία, φόνος κ.ά
- ❖ Καταστάσεις σχετικές με επιδημίες όπως AIDS, H1N1
- ❖ Καταστάσεις σχετικές με φυσικές καταστροφές όπως πλημμύρες, σεισμοί κ.ά

1.2 3 Κύκλος ζωής μιας κρίσης

Μια κρίση, για να ολοκληρωθεί, ακολουθεί τα παρακάτω στάδια:

1. **Κύηση της κρίσης:** Είναι η περίοδος πριν εμφανιστεί η κρίση όπου δεν έχουμε κάποια ένδειξη της κρίσης που θα ακολουθήσει

2. **Πρώτα δείγματα:** Σε αυτό το στάδιο πάλι οι ενδείξεις είναι ελάχιστες και δύσκολο να εντοπιστούν
3. **Στάδιο εκδήλωσης:** Περίοδος όπου εκδηλώνεται το φαινόμενο της κρίσης
4. **Στάδιο κορύφωσης:** Περίοδος όπου κορυφώνεται η κρίση
5. **Στάδιο των επιπτώσεων:** Περίοδος όπου οι συνέπειες της κρίσης έχουν εκδηλωθεί
6. **Στάδιο της ομαλοποίησης:** Τελικό στάδιο κατά το οποίο επιστρέφουμε σε κανονικούς ρυθμούς

1.2 4 Τι είναι η διαχείριση κρίσεων

Με τον όρο διαχείριση κρίσης αναφερόμαστε σε μια διαδικασία που έχει ως στόχο την πρόληψη, τον περιορισμό και την επίλυση κρίσεων (Σφακιανάκης, 1998),

Αργότερα, ο Glaesser ορίζει ως διαχείριση κρίσης, τις στρατηγικές, τις ενέργειες και τα μέτρα τα οποία είναι προγραμματισμένα να εφαρμοστούν, για να προλάβουν και να αντιμετωπίσουν την κρίση. Αποτελεί δηλαδή η διαχείριση κρίσης, μια σταθερή πρακτική για την αποφυγή και αντιμετώπιση της κρίσης.

Ο χάρτης διαχείρισης κρίσεων περιλαμβάνει όλες τις απαραίτητες διαδικασίες και ενέργειες για την έξοδο από την κρίση και κάθε Οργανισμός ή Υπηρεσία οφείλει να διαθέτει.

Τα στάδια που περιλαμβάνει είναι:

1. Έσω έτοιμος

Κάθε Οργανισμός οφείλει να διαθέτει συγκεκριμένη ομάδα που είναι υπεύθυνη για την διαχείριση της κρίσης. Τα μέλη της είναι ενημερωμένα για τους ρόλους που θα έχουν όταν καταστεί ανάγκη και θα είναι σε θέση να συνεργαστούν για την επιτυχή εφαρμογή του σχεδίου δράσης.

Η ομάδα διαχείρισης κρίσης με επικεφαλής το στέλεχος επικοινωνίας συναντιούνται για να δημιουργήσουν όλα τα πιθανά σενάρια που μπορούν να οδηγήσουν τον Οργανισμό σε κρίση. Μέσα στα πιθανά σενάρια που σχεδιάζουν είναι και αυτό όπου οι επικεφαλείς της ομάδας διαχείρισης κρίσης απουσιάζουν ή δεν μπορούν να εντοπιστούν έγκαιρα. Στην περίπτωση που συμβεί κάτι τέτοιο, έχει προβλεφθεί να οριστούν αντικαταστάτες που θα αναλάβουν δράση.

Απαραίτητη προϋπόθεση για την επιτυχία κάθε προγράμματος διαχείρισης κρίσης είναι όλοι όσοι συμμετέχουν στην προσδιορισμένη ομάδα να είναι σε θέση να γνωρίζουν τι πρέπει να κάνουν, πότε και πώς να δραστηριοποιηθούν. Για το λόγο αυτό οφείλουν να κάνουν δοκιμαστικές εφαρμογές του σχεδίου. Σε τακτά χρονικά διαστήματα πρέπει να επικαιροποιείται το πρόγραμμα και να προσαρμόζεται σε πιθανές μεταβολές των συνθηκών.

2. Παροχή χρησιμων πληροφοριών

Μέρος του προγράμματος διαχείρισης κρίσης είναι και η ύπαρξη κατάλληλου προετοιμασμένου πληροφοριακού υλικού για τον Οργανισμό όπως οργανογράμματα, οικονομικά στοιχεία, ισολογισμοί, πληροφορίες για το προσωπικό κ.ά.

Αυτό γίνεται διότι όταν εκδηλωθεί η κρίση τα χρονικά περιθώρια για τον υπεύθυνο που θα χειριστεί τις πληροφορίες και θα δώσει τις απαραίτητες λεπτομέρειες και επεξηγήσεις προς τα ανώτερα στελέχη, το Διοικητικό συμβούλιο και τα ΜΜΕ περιορίζονται. Λάθη δεν επιτρέπονται, γιατί μια λανθασμένη πληροφορία μπορεί να έχει αρνητικό αντίκτυπο για τον Οργανισμό.

3. Διαχείριση ροής πληροφοριών

Οι κρίσεις συνήθως έρχονται αναπάντεχα. Για αυτό όταν συμβεί και τα ΜΜΕ εκδηλώσουν ενδιαφέρον για το τι έχει συμβεί, ο Οργανισμός οφείλει να έχει ορίσει κάποιον υπεύθυνο για να απαντήσει στις ερωτήσεις που θα γίνουν. Η απάντηση «ουδέν σχόλιο» δεν βοηθά την εικόνα του Οργανισμού γιατί τότε ο δημοσιογράφος μπορεί να σχολιάσει και να συμπληρώσει οτιδήποτε και να δημιουργηθούν λανθασμένες εντυπώσεις. Ρόλος του υπεύθυνου είναι να απαντήσει στις ερωτήσεις που θα του γίνουν έτσι ώστε να κερδίσει τις εντυπώσεις.

4. Αποδοχή βασικών κανόνων

Το πρόγραμμα διαχείρισης κρίσης που υιοθετεί ένας Οργανισμός περιλαμβάνει και άλλες επιχειρήσεις όπως προμηθευτές, πελάτες κά και η παρουσία τους στην εφαρμογή του προγράμματος είναι αναγκαία. Η συμφωνία που γίνεται σε βασικούς κανόνες συμπεριφοράς είναι απαραίτητη ώστε να αποφευχθούν επικαλύψεις και ή τάση να αποδοθούν αλλού οι ευθύνες.

5. Προβολή κύρους

Ο υπεύθυνος επικοινωνίας που είναι επιφορτισμένος να ενημερώσει τα ΜΜΕ για το τι ακριβώς έχει γίνει πρέπει να προβληθεί με μια αδιαμφισβήτητη αίσθηση κύρους για αυτά που λέει και τον τρόπο που τα λέει. Αυτό αποτελεί και βασικό κλειδί της επιτυχημένης διαχείρισης κρίσης, το να μπορεί δηλαδή ο υπεύθυνος επικοινωνίας να είναι αξιόπιστος.

6. Συνεχής παροχή πληροφοριών

Η παροχή πληροφόρησης προς το ΜΜΕ πρέπει να είναι συνεχείς και με συνέπεια. Κάθε κρίση εμφανίζει μία περίοδο υψηλού ενδιαφέροντος και στην συνέχεια υπάρχει μια πτώση. Ακόμα και στην περίπτωση που δεν υπάρχουν νεώτερα δεδομένα θα πρέπει να γνωστοποιηθεί στα ΜΜΕ.

7. Έκφραση λύπης

Στην περίπτωση που δημιουργείται η ανάγκη να πρέπει ο υπεύθυνος εκφράσει ως εκπρόσωπος του Οργανισμού την λύπη του για το συμβάν, οι γνώμες των ειδικών διαφέρουν για το αν πρέπει να αποτελεί μέρος της διαδικασίας διαχείρισης κρίσεως. Υπάρχουν αυτοί που υποστηρίζουν ότι κάτι τέτοιο ισοδυναμεί με

παραδοχή των ευθυνών από τον Οργανισμό και οι άλλοι οι οποίοι ισχυρίζονται ότι κάτι τέτοιο δεν τεκμηριώνει τις ευθύνες.

8. Διασφάλιση της ακρίβειας

Σε περιπτώσεις κρίσεων η διασφάλιση της ακρίβειας στην περιγραφή των γεγονότων (ταυτότητες θυμάτων, περιουσιακά στοιχεία κ.ά) είναι αναγκαία και με τον τρόπο αυτό ενισχύεται η αξιοπιστία του οργανισμού.

9. Προβολή ευαισθησίας

Βασικό μέρος της διαδικασίας διαχείρισης κρίσεων είναι και η έκφραση των συναισθημάτων στα θύματα και τις οικογένειές τους.

10. Μαθαίνουμε από εμπειρίες

Ανεξάρτητα από το μέγεθος μιας κρίσης κάθε Οργανισμός μπορεί να αποκομίσει εμπειρίες, να εντοπίσει δυνατά και τρωτά σημεία στο σχεδιασμό της διαχείρισης κρίσης. Με τον τρόπο αυτό μπορεί να εντοπίζει και προσπαθεί να διορθώσει α λάθη στο χειρισμό για επόμενη φορά που μπορεί να χρειαστεί.

1.2.5 Τα στάδια της διαχείρισης κρίσεων

Σύμφωνα με τον Norman (1995) τα στάδια διαχείρισης κρίσεων είναι τα εξής:

➤ Η αποφυγή της κρίσης

Ο Norman υποστηρίζει ότι κάθε οργανισμός πρέπει να δημιουργήσει μια λίστα με οτιδήποτε θα μπορούσε να προκαλέσει ζημιά και έχοντας λάβει υπόψη τις συνέπειες που θα μπορούσαν να προκληθούν να υπολογίσουν το κόστος αποφυγής. Στην συνέχεια πρέπει να υπολογίσει το πιθανό κόστος που θα προκαλούσε η κρίση και να το συγκρίνει με το κόστος αποφυγής. Με τον τρόπο αυτό θα αποφασίσει για ποιες κρίσεις πρέπει να ληφθούν μέτρα αποφυγής.

➤ Η προετοιμασία για την διαχείριση κρίσεων

Ο σχεδιασμός αντιμετώπισης της κρίσης αφορά την ίδρυση κέντρου διαχείρισης κρίσης, σχεδίασης σεναρίων δράσης, σχέδια επικοινωνίας και σχέδια προσομοίωσης πραγματικών καταστάσεων

➤ Η αναγνώριση της κρίσης

Αποτελεί την μεγαλύτερη πρόκληση του Οργανισμού.

➤ Η συγκράτηση της κρίσης

Η αντίδραση στην κρίση πρέπει να είναι γρήγορη και αποφασιστική. Η προστασία της ανθρώπινης ζωής είναι πάνω από όλα. Η παρουσία του υπεύθυνου επικοινωνίας να είναι συνεχής, δίνοντας με τον τρόπο αυτό το μήνυμα ότι το πρόβλημα αντιμετωπίζεται με σοβαρότητα.

➤ Η επίλυση της κρίσης

Η ομάδα διαχείρισης της κρίσης οφείλει να γνωρίζει ότι ο χρόνος είναι περιορισμένος, απαιτείται συνεχής συγκέντρωση πληροφοριών για την κρίση και επικοινωνία μεταξύ των εμπλεκομένων και της επιχείρησης. Απαραίτητη είναι και ο ορισμός ενός ηγέτη.

Η καταγραφή των αποφάσεων που πάρθηκαν και πράξεων καθ' όλη τη διάρκεια της επίλυσης του προβλήματος θα χρησιμεύσει ως εργαλείο μάθησης μετά την κρίση. Έτσι θα μπορούν να γνωρίζουν τι πήγε καλά και τι όχι και θα μπορούν να τα χρησιμοποιήσουν και σε πιθανές δικαστικές διαμάχες. Η κήρυξη τέλους της κρίσης πραγματοποιείται, όταν επανέρχονται όλα στην φυσιολογική τους κατάσταση, οι υπάλληλοι στην εργασία τους, οι σχέσεις με τους πελάτες έχουν αποκατασταθεί κ.λ.π.

➤ Η δημιουργία ωφέλειας από την κρίση

Οι προσδοκίες είναι πολύ χαμηλές για τον Οργανισμό. Συνήθως λαμβάνουν εύσημα επειδή έπραξαν το σωστό.

1.2.6 Εφαρμογές της διαχείρισης κρίσης στον Τραπεζικό χώρο

Εφαρμογή διαχείρισης κρίσεων σε θέματα ασφάλειας μιας τράπεζας μπορεί να υπάρξουν στις εξής περιπτώσεις:

- Ληστεία
- Διάρρηξη
- Βανδαλισμός
- Βομβιστική απειλή
- Φυσική καταστροφή
- Σεισμός

Η περίπτωση που θα παρουσιάσουμε στην έρευνά μας, αφορά στην Διαχείριση κρίσεων σε περίπτωση βομβιστικής απειλής.

1.2.7 Η σημερινή εικόνα της εκπαίδευσης των τραπεζικών υπαλλήλων στην διαχείριση κρίσεων και η ανάγκη δημιουργίας ηλεκτρονικού σεμιναρίου εκπαίδευσης

Η Τράπεζα στο πλαίσιο της προσπάθειας για αποτελεσματικότερη πρόληψη, αλλά και βέλτιστη αντιμετώπιση όλων των θεμάτων που σχετίζονται με την ασφάλεια των χώρων, του Προσωπικού και των πελατών της εκπονεί Κανονισμό Φυσικής Ασφάλειας, μέσω του οποίου κωδικοποιούνται οι τρόποι πρόληψης και αντιμετώπισης θεμάτων φυσικής ασφάλειας και ορίζονται οι υποχρεώσεις και οι ευθύνες όλων των εμπλεκομένων.

Ο συγκεκριμένος κανονισμός εμφανίζεται σε μορφή pdf στην ηλεκτρονική βιβλιοθήκη της τράπεζας και όλο το προσωπικό έχει πρόσβαση σε αυτόν. Υποχρέωση

όλων των υπαλλήλων είναι να διαβάσουν τον συγκεκριμένο κανονισμό και να ενημερωθούν για τις υποχρεώσεις τους και τους κανόνες πρόληψης.

Επιπλέον, σε κάθε Διεύθυνση και Κατάστημα ορίζεται κάποιος υπεύθυνος ασφάλειας. Στις περιπτώσεις που η Διεύθυνση περιλαμβάνει μεγάλο αριθμό ατόμων, ορίζονται ανάλογα και βοηθοί του υπεύθυνου ασφαλείας.

Οι υπεύθυνοι ασφαλείας κάθε κτηρίου παρακολουθούν ένα σεμινάριο δια ζώσης, που διοργανώνεται από τον Διευθυντή Ασφαλείας της Τράπεζας, καλώντας κάποιο εκπρόσωπο της πυροσβεστικής για να τους εκπαιδεύσει στην χρήση των πυροσβεστήρων, στην παροχή πρώτων βοηθειών και να τους ενημερώσει για την διαδικασία εκκένωσης κτηρίων σε περίπτωση κρίσης.

Υποχρέωση του υπεύθυνου ασφαλείας είναι ανά τακτά διαστήματα -τουλάχιστον μια φορά τον χρόνο- να διοργανώνει ασκήσεις εκκένωσης, παρουσία τεχνικού ασφαλείας και του Διευθυντή Ασφαλείας ή κάποιου εκπροσώπου του. Κατά την διάρκεια της ασκήσεις εκκένωσης οι υπάλληλοι καλούνται να εφαρμόσουν όσα έμαθαν μέσω του κανονισμού, και οι υπεύθυνοι ασφαλείας να τους κατευθύνουν σύμφωνα με όσα έμαθαν κατά την διάρκεια του σεμιναρίου

Οι αδυναμίες της συγκεκριμένης εκπαιδευτικής πρακτικής είναι οι εξής:

- ο κανονισμός είναι αναρτημένος στο intranet της τράπεζας και ο εκπαιδευόμενος δεν μπορεί να έχει πρόσβαση να τον μελετήσει οποιαδήποτε στιγμή, παρά μόνο κατά τη διάρκεια του τραπεζικού ωραρίου
- ο κανονισμός αποτελείται από ένα κείμενο 70 περίπου σελίδων που είναι αρκετά κουραστικό στην ανάγνωση
- δεν υπάρχει δυνατότητα καταγραφής και επίλυσης αποριών των εκπαιδευομένων, διότι δεν τους παρέχεται η δυνατότητα επικοινωνίας με τον εισηγητή του κανονισμού
- δεν υπάρχει δυνατότητα να ελεγχθεί ότι όλοι έχουν λάβει γνώση του κανονισμού ασφαλείας

Εξαιτίας των αδυναμιών που παρουσιάζει η συγκεκριμένη εκπαιδευτική πρακτική υπάρχει ανάγκη δημιουργίας ενός σεμιναρίου διαχείρισης κρίσεων που θα είναι

- απλό και κατανοητό,
- θα μπορούν να το παρακολουθήσουν άτομα διαφορετικού μορφωτικού επιπέδου και εξοικείωσης με την ηλεκτρονική μάθηση
- και θα μπορούν να το παρακολουθήσουν σε χώρο και χρόνο που οι ίδιοι οι εκπαιδευόμενοι θα επιλέξουν.

Εκπαιδύοντας σωστά τους υπαλλήλους στη διαχείριση κρίσεων, μπορούμε να κερδίσουμε τα εξής:

- Ο Οργανισμός αποκτά εμπειρία για τη βελτιστοποίηση στη διαχείριση μελλοντικών προβλημάτων
- Μειωμένες απώλειες στην φήμη της εταιρείας

- Ενίσχυση του προφίλ της εταιρείας με ακριβείς αποφάσεις ανάλογα με τα γεγονότα
- Ικανοποίηση υπαλλήλων, πελατών και συνεργατών

Τα τελευταία χρόνια οι τράπεζες προσφέρουν ένα μεγάλο αριθμό ηλεκτρονικών μαθημάτων e-learning, παρέχοντας τη δυνατότητα στους εργαζομένους να εκπαιδευτούν σε χώρο και χρόνο που οι ίδιοι επιθυμούν. Η ηλεκτρονική εκπαίδευση συμβάλλει στη σημαντική εξοικονόμηση κόστους για την Τράπεζα και δίνει τη δυνατότητα παράλληλης εκπαίδευσης μεγάλου πλήθους εργαζομένων σε μικρό χρονικό διάστημα.

Μελετώντας τον κάτωθι πίνακα που βρίσκεται στο site της Εθνικής Τράπεζας, βλέπουμε ότι με την πάροδο του χρόνου αυξάνεται ο αριθμός των ηλεκτρονικών μαθημάτων e-learning που παρέχει η τράπεζα στους εργαζομένους. Το 2014 ενώ ο αριθμός των συμμετεχόντων σε εκπαιδευτικά προγράμματα σχεδόν διπλασιάστηκε (22.815 συμμετοχές) σε σχέση με το 2011 (10.567 συμμετοχές), το κόστος μειώθηκε το 2014 (ποσό που δαπανήθηκε 3,59 εκατ. Ευρώ) σε σχέση με το 2011 (ποσό που δαπανήθηκε 3,8 εκατ. Ευρώ) λόγω της αύξησης των προγραμμάτων e-learning σε σχέση με προγράμματα που απαιτούν φυσική παρουσία.

Έτος	2014	2013	2012	2011
Αριθμός διοργανώσεων που πραγματοποιήθηκαν	1.042	588	641	549
Συμμετοχές σε ενδοεπιχειρησιακές εκπαιδεύσεις	8.688	4.538	6.719	6.150
Συμμετοχές σε σεμινάρια εκτός Τράπεζας	581	724	374	210
Συμμετοχές σε σεμινάρια άλλου τύπου (e-learning, internet, κ.λ.π.)	13.546	6.021	6.356	4.207
Σύνολο συμμετοχών σε εκπαιδεύσεις	22.815	11.283	13.449	10.567
Αριθμός ανθρωποωρών εκπαίδευσης (συμμετοχές επί ώρες)	216.830	113.631	228.831	173.901
Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο*	21,8 ³	9,25 ²	14,65 ¹	14,9
Ποσό που δαπανήθηκε για εκπαίδευση (σε € εκατ.)	3,59	3,5	3,06	3,8

* Επεξήγηση υπολογισμού: Συνολικές ώρες εκπαίδευσης (ανθρωποώρες) εργαζομένων στην Ελλάδα / συνολικό αριθμό εργαζομένων στην Ελλάδα.

¹ Για τον υπολογισμό του δείκτη δεν ελήφθησαν υπόψη 64.279 ανθρωποώρες εκπαίδευσης που αφορούν λοιπούς συνεργάτες (1.603 συμμετοχές).

² Για τον υπολογισμό του δείκτη δεν ελήφθησαν υπόψη 11.283 ανθρωποώρες εκπαίδευσης που αφορούν λοιπούς συνεργάτες (731 συμμετοχές).

³ Για τον υπολογισμό του δείκτη δεν ελήφθησαν υπόψη 14.157 ανθρωποώρες εκπαίδευσης που αφορούν λοιπούς συνεργάτες (2.121 συμμετοχές).

1.3 Σκοπός της διπλωματικής εργασίας – Ερευνητικά ερωτήματα

Σκοπός της παρούσας διπλωματικής είναι η δημιουργία μιας εκπαιδευτικής πρότασης ενός ηλεκτρονικού σεμιναρίου εκπαίδευσης τραπεζικών υπαλλήλων στη διαχείριση κρίσεων – περίπτωση βομβιστικής απειλής, αξιοποιώντας την τεχνική παιχνίδι ρόλων και το περιβάλλον Moodle.

Στην έρευνα που ακολουθεί, θα συγκρίνουμε την μέθοδο εκπαίδευσης των υπαλλήλων που εφαρμόζεται ήδη στην Τράπεζα, με την νέα εκπαιδευτική προσέγγιση που προτείνουμε, αξιολογώντας την απόδοση των εκπαιδευομένων. Επίσης αξιοποιώντας το συγκεκριμένο σεμινάριο θα αξιολογήσουμε το εργαλείο Moodle ως προς την ευχρηστία του.

Για την υλοποίηση του σκοπού της έρευνας εντοπίστηκαν ειδικότεροι στόχοι οι οποίοι διατυπώνονται με τα παρακάτω διερευνητικά ερωτήματα:

- Κατάφεραν οι εκπαιδευόμενοι να μάθουν τους κανόνες φυσικής ασφάλειας των εργαζομένων μέσω της εκπαιδευτικής διαδικασίας που σχεδιάσαμε;
- Κατάφεραν οι εκπαιδευόμενοι να εφαρμόσουν την γνώση που απέκτησαν στη διαχείριση κρίσεων κατά τη διάρκεια του παιχνιδιού ρόλων;
- Είναι το Moodle αποτελεσματικό περιβάλλον μέσα από το οποίο μπορούν να πραγματοποιηθούν οι στόχοι του μαθήματος;
- Είναι το Moodle αρκετά λειτουργικό κατά τη χρήση του;
- Αποτελεί αποδοτικό περιβάλλον;
- Μετά τη χρήση του αφήνει θετικά συναισθήματα στους χρήστες;

1.4 Δομή της εργασίας

Η δομή της εργασίας μας θα έχει ως εξής:

Στο πρώτο κεφάλαιο περιγράφηκε πώς γίνεται η εκπαίδευση των τραπεζικών υπαλλήλων στην Ελλάδα, γιατί υπάρχει ανάγκη εκπαίδευσης τους στη διαχείριση κρίσεων, εξηγήθηκε η έννοια της διαχείρισης κρίσεων, ο σκοπός της διπλωματικής εργασίας, η καινοτομία της έρευνας και η δομή της εργασίας.

Στο δεύτερο κεφάλαιο γίνεται η βιβλιογραφική επισκόπηση σχετικά με την εκπαίδευση ενηλίκων, περιγράφεται η τεχνική του παιχνιδιού ρόλων, περιγράφεται το εργαλείο moodle και ο λόγος που επιλέχθηκε.

Στο τρίτο κεφάλαιο περιγράφεται ο εκπαιδευτικός σχεδιασμός και η παραμετροποίηση του εργαλείου για την υλοποίηση του σεμιναρίου.

Στο τέταρτο κεφάλαιο περιγράφεται η μεθοδολογία της έρευνας και το εργαλείο που χρησιμοποιήθηκε ενώ τέλος,

Στο πέμπτο κεφάλαιο γίνεται η ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας και περιγράφονται τα συμπεράσματα και οι προτάσεις για περαιτέρω έρευνα.

Στην συνέχεια γίνεται η βιβλιογραφική αναφορά και τέλος στο παράρτημα περιγράφονται τα ερωτηματολόγια που χρησιμοποιήθηκαν πριν και μετά την εκπαιδευτική διαδικασία.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

Εκπαιδευτικές πρακτικές

2.1 Οι αρχές μάθησης στην εκπαίδευση ενηλίκων.

Η εκπαίδευση ενηλίκων περιλαμβάνει κάθε μαθησιακή δραστηριότητα ή πρόγραμμα, το οποίο έχει οργανωθεί και σχεδιαστεί από κάποιο εκπαιδευτικό φορέα για να ικανοποιήσει τη μαθησιακή ανάγκη ενήλικων ανθρώπων. Οι εκπαιδευτικές αυτές δραστηριότητες εμπλουτίζουν τις γνώσεις των ενηλίκων, βελτιώνουν τα τεχνικά και επαγγελματικά τους προσόντα, αναπτύσσουν τις πνευματικές, αισθητικές, πρακτικές και φυσικές δεξιότητές τους και επιφέρουν αλλαγές στη στάση και τη συμπεριφορά τους (Καραλής, n.d, σελ. 3).

Χαρακτηριστικά της ενηλικιότητας είναι η ωριμότητα, η τάση για προσωπική ανάπτυξη και ο αυτοκαθορισμός. Οι ενήλικοι έχουν διαμορφωμένη προσωπικότητα και επιθυμούν να συμμετέχουν ενεργά στην πορεία της μάθησης, να καθορίζουν τους στόχους και το περιεχόμενο της εκπαιδευτικής διαδικασίας και να συμμετέχουν στην αξιολόγησή της.

Η ενεργητική συμμετοχή των διδασκόμενων στην εκπαιδευτική διαδικασία δρα καταλυτικά στην πορεία της μάθησης. Η πρώτη αρχή μάθησης στην εκπαίδευση ενηλίκων είναι η διασύνδεση της εμπειρίας με τη θεωρητική διερεύνηση. Σύμφωνα με τον I. Shor «οι διδασκόμενοι παύουν να ενδιαφέρονται για τη μαθησιακή διεργασία, όταν το αντικείμενο προϋπάρχει πλήρως στο μυαλό του διδάσκοντος, στο αναλυτικό πρόγραμμα ή στον κατάλογο περιεχομένων ή στις κρατικές οδηγίες». (Κόκκος, 1999, σελ.49).

Η δεύτερη αρχή μάθησης στην εκπαίδευση ενηλίκων είναι η επισήμανση πως επίκεντρο της εκπαιδευτικής διαδικασίας είναι οι διδασκόμενοι. Τα προγράμματα εκπαίδευσης ενηλίκων πρέπει να συνδέονται στενά με τις ανάγκες και τους στόχους των ενηλίκων εκπαιδευομένων και το χρόνο που μπορούν να διαθέσουν για μάθηση. Οι ενήλικοι εκπαιδευόμενοι προέρχονται από ένα σύνθετο κοινωνικό περιβάλλον με επαγγελματικές και οικογενειακές υποχρεώσεις και έχουν συγκεκριμένες προσδοκίες σε ότι αφορά στην εκπαίδευση, οι οποίες προκύπτουν από την ανάγκη για επαγγελματική και προσωπική ανάπτυξη. (Rogers 1998, σελ. 92, Βεργίδης κ. συν., 1998, σελ. 48).

Η τρίτη αρχή μάθησης στην εκπαίδευση ενηλίκων είναι η ευρετική πορεία προς τη γνώση. Οι ενήλικοι διαθέτουν εμπειρία που προέρχεται από την κοινωνική και επαγγελματική τους δραστηριότητα. Λόγω της εμπειρίας τους έχουν ήδη διαμορφώσει μοντέλα μάθησης, τα οποία τους εξυπηρετούν και τους βοηθούν να μαθαίνουν ταχύτερα, ευκολότερα και αποτελεσματικότερα. Οι διδασκόμενοι αξιοποιώντας τις υπάρχουσες γνώσεις και εμπειρίες που έχουν αποκτήσει, συμμετέχουν ενεργά στην πορεία της μάθησης.

Η τέταρτη αρχή μάθησης στην εκπαίδευση ενηλίκων είναι η υιοθέτηση της κριτικής σκέψης. Οι ενήλικοι μαθαίνουν καλύτερα όταν δεν καλούνται να

αποστηθίσουν, καθώς η μνήμη τους δεν τους βοηθά πια τόσο πολύ, αλλά συμμετέχουν στη διδακτική πράξη αξιοποιώντας την κριτική τους σκέψη. Η κριτική σκέψη βοηθά στην επικοινωνία με τους άλλους ανθρώπους και οδηγεί στον κριτικό στοχασμό και τη μάθηση.

Κανένας δε μαθαίνει μόνος του. Η μάθηση γίνεται μέσα από την αμφίδρομη σχέση διδασκόντων – διδασκομένων. Η πέμπτη λοιπόν αρχή μάθησης στην εκπαίδευση ενηλίκων θεωρεί πως η αλληλεπίδραση διδασκόντων διδασκομένων αποτελεί ουσιώδες ανατροφοδοτικό στοιχείο ολόκληρου του κύκλου της μάθησης (Κόκκος & Λιοναράκης, 1998, σελ 27 – 49).

2.2 Οι βασικές εκπαιδευτικές τεχνικές που χρησιμοποιούνται στην εκπαίδευση ενηλίκων.

Σύμφωνα με τον Κόκκο (1998 και 1999) οι βασικές εκπαιδευτικές τεχνικές που χρησιμοποιούνται στην εκπαίδευση ενηλίκων είναι οι εξής:

1. Εισήγηση. Έχει το πλεονέκτημα της μετάδοσης γνώσεων και εννοιών σε σχετικά σύντομο χρονικό διάστημα, αλλά οδηγεί τους εκπαιδευόμενους σε παθητική αποδοχή της γνώσης και δεν ευνοεί την ενεργητική συμμετοχή και τη δημιουργικότητά τους.
2. Ερωτήσεις – απαντήσεις. Με την τεχνική αυτή γίνεται η γνωριμία με το εκπαιδευτικό αντικείμενο μέσω ερωταποκρίσεων, οι οποίες γίνονται συνήθως από τον εκπαιδευτή, χωρίς να αποθαρρύνεται η διατύπωση ερωτήσεων από τους διδασκομένους. Με τη συγκεκριμένη τεχνική ενθαρρύνεται η ενεργητική συμμετοχή των εκπαιδευομένων και η επικοινωνία και αναπτύσσεται η κριτική σκέψη.
3. Συζήτηση. Συνίσταται στην ανταλλαγή απόψεων μέσα στην εκπαιδευτική ομάδα γύρω από ένα θέμα ή πρόβλημα, με στόχο να προκύψουν εναλλακτικές λύσεις ή συμπεράσματα. Πλεονέκτημα της τεχνικής αυτής είναι η ανάπτυξη συνεργασίας μεταξύ των διδασκομένων.
4. Πρακτική Άσκηση. Η πρακτική άσκηση συνδέει τη θεωρία με την πράξη. Προωθεί την ενεργή συμμετοχή των διδασκομένων.
5. Μελέτη Περίπτωσης. Πρόκειται για σύνθετη μορφή πρακτικής άσκησης με ένα πραγματικό ή υποθετικό παράδειγμα που παρουσιάζεται στους εκπαιδευόμενους με στόχο να αναλυθεί σε βάθος και να γίνει εφαρμογή της θεωρίας (ευρετική πορεία προς τη μάθηση).
6. Προσομοίωση – Παιχνίδι ρόλων. Η προσομοίωση/ παιχνίδι ρόλων είναι η αναπαράσταση μίας πραγματικής κατάστασης, η οποία τις περισσότερες φορές δεν μπορεί να πραγματοποιηθεί σε πραγματικές συνθήκες. Γίνεται ανάθεση ρόλων στους μαθητές από το δάσκαλο, σε μία διαδικασία προσομοιωτικών τεχνικών με σκοπό την ανάλυση καταστάσεων που αφορούν ικανότητες, στάσεις, επικοινωνία, συμπεριφορά, με βιωματικό τρόπο.
7. «Καταιγισμός ιδεών». Συνίσταται στην πολυεπίπεδη εξέταση ενός ζητήματος ή μιας κεντρικής έννοιας μέσω της υποκίνησης των εκπαιδευομένων να προβούν σε ελεύθερη, αυθόρμητη έκφραση ιδεών. Το προϊόν του «καταιγισμού» καταγράφεται σε

πίνακα και ο σχολιασμός του αποσκοπεί στην αποκάλυψη των πολλαπλών πτυχών ενός ζητήματος, στην επίλυση ενός προβλήματος, στον εμπλουτισμό των γνώσεων, στην αλλαγή ή εδραίωση πεποιθήσεων.

8. «Χιονοστιβάδα». Αποσκοπεί στην ανταλλαγή απόψεων με στόχο την προώθηση και διεύρυνση του προβληματισμού γύρω από ένα ζήτημα. Η μεθοδολογία έχει ως εξής:

- Αποφασίζεται η ομάδα των εκπαιδευομένων να επεξεργαστεί ένα ζήτημα.
- Κάθε εκπαιδευόμενος ατομικά, σχολιάζει γραπτά το ζήτημα.
- Συγκρίνει τα σχόλιά του με έναν άλλο εκπαιδευόμενο.
- Η παραπάνω δραστηριότητα επαναλαμβάνεται μέσα σε ομάδες των τεσσάρων.
- Οι απόψεις των ομάδων παρουσιάζονται στην ολομέλεια, γίνεται σύνθεση, εξάγονται συμπεράσματα.

9. Επίδειξη. Οι διδασκόμενοι μαθαίνουν παρατηρώντας το δάσκαλο να παρουσιάζει μια εκπαιδευτική πράξη και ύστερα την επαναλαμβάνουν υπό την καθοδήγησή του.

10. Ομάδες εργασίας. Οι εκπαιδευόμενοι κατανεμημένοι σε ομάδες εργασίας, ανταλλάσσουν εμπειρίες ή εκπονούν ασκήσεις με σκοπό την πληρέστερη επεξεργασία της διδακτέας ύλης με στόχο την ενεργητική συμμετοχή των εκπαιδευομένων. (Κόκκος, 1998, σ. 187-229).

2.3 Παιχνίδι ρόλων

Στην παρούσα εργασία θα χρησιμοποιήσουμε το παιχνίδι ρόλων για την εκπαίδευση των τραπεζικών υπαλλήλων στο ενδοεπιχειρησιακό σεμινάριο διαχείρισης κρίσεων που θα δημιουργήσουμε σε περιβάλλον Moodle.

Το λεξικό της Οξφόρδης αναφέρει ως ορισμό για το παιχνίδι ρόλων «την απόδοση συγκεκριμένου ρόλου, είτε συνειδητά, σαν τεχνική στην εκπαίδευση ή στην ψυχοθεραπεία, είτε ασυνειδητά, ανάλογα με τις προσδοκίες μιας κοινωνίας».

Ο Blatner (2002) υποστηρίζει ότι το παιχνίδι ρόλων μοιάζει με προσομοίωση, μια πρόβα για την αντιμετώπιση δύσκολων καταστάσεων, χωρίς να υπάρχει το στοιχείο της τεχνολογίας.

Ο Teed το 2009 αναφέρει ότι στην εκπαίδευση το παιχνίδι ρόλων ορίζεται ως η εμπειρία μιας κατάστασης που μπορεί να περιγραφεί με τουλάχιστον δύο διαφορετικούς τρόπους. Ο κάθε μαθητής ενσαρκώνει το ρόλο του προβάλλοντας την δική του οπτική για το θέμα, και πολλές φορές η άποψη του μπορεί να έρχεται σε αντίθεση με την άποψη κάποιου άλλου. Με τον τρόπο αυτό μια κατάσταση ερμηνεύεται με διαφορετικό τρόπο. Ο εκπαιδευτής δημιουργεί το περιβάλλον και τους ρόλους, αλλά είναι στην ευχέρεια του κάθε μαθητή πώς θα ενσαρκώσει τον ρόλο. Το παιχνίδι ρόλων μπορεί να χρησιμοποιηθεί και για τη διδασκαλία φυσικών επιστημών ακόμα και περίπλοκων κοινωνικών θεμάτων (Kozma et al.,2000).

Σύμφωνα με τον Blatner (2002) οι ρίζες του παιχνιδιού ρόλων ξεκινούν την δεκαετία του 1920 από τον ψυχολόγο Moreno, ο οποίος διαπίστωσε ότι οι στυγνοί ασθενείς του ήταν πιο εύκολο να περιγράψουν τα προβλήματά τους «παίζοντας» τον αντίστοιχο ρόλο, παρά να μιλήσουν για αυτό.

Αργότερα, περίπου το 1940, το παιχνίδι ρόλων αξιοποιήθηκε ως μέθοδος διδασκαλίας στην εκπαίδευση για περιπτώσεις όπως κατάρτιση στελεχών, επιστημονική έρευνα, διδασκαλία κοινωνικών δεξιοτήτων.

Ο Teed υποστηρίζει ότι στο παιχνίδι ρόλων μπορεί να συμμετέχει κάποιος είτε ατομικά είτε ομαδικά (Teed, 2009). Στην περίπτωση που κάποιος συμμετέχει σε ατομική άσκηση συνήθως καλείται να μελετήσει και να παρουσιάσει κάποιο θέμα περιγράφοντας μια συγκεκριμένη οπτική που αναλύει το θέμα. Η δυσκολία που μπορεί να δημιουργηθεί είναι στην περίπτωση που κληθεί να παρουσιάσει έναν ρόλο που είναι αντίθετος με την προσωπικότητα του μαθητή.

Στην περίπτωση που το παιχνίδι ρόλων γίνεται μέσα στα πλαίσια μιας ομάδας, συνήθως οι εκπαιδευόμενοι καλούνται, είτε να αντιπαραθέσουν επιχειρήματα για ένα θέμα (Teed, 2009), είτε να αναπαραστήσουν κοινωνικούς ρόλους, για παράδειγμα να αναπαραστήσουν μια κοινωνική κατάσταση. Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να υπάρχει κάποιο σενάριο και οι εκπαιδευόμενοι να μελετήσουν σε βάθος τους χαρακτήρες που καλούνται να παρουσιάσουν (Smith, 1986). Επιπρόσθετα, όσο μεγαλύτερο πλήθος ρόλων υπάρχει τόσο περισσότερο απαιτείται να υπάρχουν κανόνες και συγκεκριμένο σενάριο για να μπορέσει το παιχνίδι ρόλων να είναι αποτελεσματικό (Teed, 2009).

Τα θέματα που συνήθως περιγράφονται στο παιχνίδι ρόλων συνήθως δεν είναι σαφώς ορισμένα όπως αυτά που προέρχονται από την πραγματική ζωή (Cage, 1997). Για το λόγο αυτό δεν υπάρχει σωστός ή μη σωστός τρόπος αντιμετώπισης. Η διαφορετική προσέγγιση κάθε θέματος είναι σεβαστή και κατανοητή.

Στο παιχνίδι ρόλων οι μαθητές κινητοποιούνται περισσότερο, μιας και η γνώση που αποκομίζουν την κερδίζουν μέσω παιχνιδιού και όχι με τον παραδοσιακό τρόπο διδασκαλίας. Η γνώση κατασκευάζεται από αυτούς και διατηρείται στην μνήμη τους περισσότερο, ενώ παράλληλα γίνεται βίωμα και μπορεί να προκαλέσει αλλαγή στην στάση ή τις πεποιθήσεις των εκπαιδευόμενων (Dunneen & Solomon, 1994).

Μέσα από το παιχνίδι ρόλων ο εκπαιδευόμενος αποκομίζει γνώσεις και δεξιότητες που μπορεί να το φανούν χρήσιμες στην καθημερινή του ζωή, μαθαίνει να συνεργάζεται και να επικοινωνεί καθώς και να ακούει διαφορετικές γνώμες (Lyons, 2009). Μαθαίνουν επομένως πως η αντιμετώπιση μιας προβληματικής κατάστασης μπορεί να αντιμετωπιστεί με πολλούς διαφορετικούς τρόπους και με αντίστοιχες συνέπειες για τους άμεσα ενδιαφερομένους. (Cronin-Jones, 2000)

Αξίες όπως συναδελφικότητα, υπευθυνότητα και αυτονομία ενισχύονται, μέσα από την ανατροφοδότηση, ενθάρρυνση και ανάπτυξη της δημιουργικής σκέψης των μαθητών. (Bonnet, 2000). Οι εκπαιδευόμενοι μέσα από το παιχνίδι ρόλων δεν καλούνται απλά να παίξουν ένα ρόλο, αλλά να δουν και τις συνέπειες των αποφάσεων και ενεργειών τους.

2.3.1 Βήματα εφαρμογής του παιχνιδιού ρόλων

Σύμφωνα με τους Joyce, Well & Calhoun το μοντέλο του παιχνιδιού ρόλων περιλαμβάνει εννέα στάδια:

Πρώτη φάση: Προετοιμασία της Ομάδας

Σε αυτήν την φάση γίνεται η αποσαφήνιση και παρουσίαση του προβλήματος, ώστε να το αναγνωρίσουν οι εκπαιδευόμενοι. Παράλληλα, γίνεται και η εξήγηση του παιχνιδιού ρόλων. Ο εκπαιδευτής θα πρέπει να έχει ενημερώσει τους εκπαιδευόμενους για το θέμα που θα περιγραφεί, την διάρκεια του παιχνιδιού καθώς και το επίπεδο δυσκολίας που θα αντιμετωπίσουν κατά την εκτέλεση του παιχνιδιού.

Δεύτερη φάση: Επιλογή συμμετεχόντων.

Ο εκπαιδευτής θα πρέπει να παρέχει στους εκπαιδευόμενους κατάλληλες οδηγίες και κατευθύνσεις έτσι ώστε να γίνουν σαφείς οι ρόλοι και οι στόχοι που θα πρέπει κάθε ρόλος να πετύχει. Σε αυτή την φάση επεξηγούνται οι ρόλοι και οι εκπαιδευόμενοι αποφασίζουν το ρόλο που επιθυμούν να παίξουν. Οι Shaftel υποστηρίζουν ότι οι ρόλοι πρέπει να επιλέγονται από τους μαθητές και όχι από τον εκπαιδευτικό. Υποστηρίζουν δηλαδή ότι θα πρέπει κάποιος να θέλει να υποδυθεί ένα ρόλο και όχι να επιβάλλεται.

Τρίτη φάση: Δημιουργία σκηνικού.

Ο εκπαιδευτικός πρέπει να προετοιμάσει τους εκπαιδευόμενους και να τους εξηγήσει με σαφήνεια το πλαίσιο δράσης των χαρακτήρων και να περιγράψει με σαφήνεια το χώρο που θα αποτελεί το σκηνικό, έτσι ώστε οι εκπαιδευόμενοι να αισθάνονται αρκετά ασφαλείς στους ρόλους κατά τη διάρκεια της αναπαράστασης.

Τέταρτη φάση: Προετοιμασία των παρατηρητών.

Ο εκπαιδευτικός θα πρέπει να προσδιορίσει στους παρατηρητές τι αναζητείται και να τους αναθέσει έργα παρατήρησης. Είναι σημαντικό οι παρατηρητές να συμμετέχουν ενεργά έτσι ώστε ολόκληρη η ομάδα να βιώσει την αναπαράσταση και να μπορέσει αργότερα να την αναλύσει.

Πέμπτη φάση: Αναπαράσταση.

Οι εκπαιδευόμενοι «παίζουν» τους ρόλους τους, αντιδρώντας ρεαλιστικά στην κατάσταση που περιγράφουν. Σε αυτήν την φάση δεν μπορούμε να είμαστε σίγουροι ότι θα έχουμε μια ομαλή αναπαράσταση, γιατί δεν μπορούμε να ξέρουμε πάντα πώς θα αντιδράσει κάποιος σε κάθε περίπτωση. Ένα άτομο δηλαδή θα μπορούσε να έχει μια γενική ιδέα για ένα θέμα, αλλά όταν θα έρθει η ώρα να μην μπορεί να το αναπαραστήσει.

Σκοπός της πρώτης αναπαράστασης είναι απλώς ο προσδιορισμός των γεγονότων και των ρόλων. Η επεξήγηση και η ανάλυση γίνεται συνήθως με τις επόμενες αναπαραστάσεις.

Έκτη Φάση: Συζήτηση και Αξιολόγηση.

Στην συζήτηση αρχικά οι συμμετέχοντες μπορεί να εστιάσουν στις διαφορετικές ερμηνείες της παρουσίασης και σε τυχόν διαφωνίες που μπορεί να προκύψουν σχετικά με τον τρόπο αναπαράστασης των ρόλων. Επίσης μπορεί να συζητηθούν οι συνέπειες

από την συγκεκριμένη δράση κάποιου ρόλου, και να προταθούν νέοι τρόποι δράσης για την περίπτωση που το αποτέλεσμα της δράσης δεν ήταν το επιθυμητό.

Έβδομη φάση: Επανάληψη της αναπαράστασης.

Οι εκπαιδευόμενοι αλλά και ο εκπαιδευτικός μπορεί να προτείνουν νέες ερμηνείες στους ρόλους τους, και μπορούν να αποφασίσουν ακόμα και αλλαγή των ατόμων που υποδύονται τους ρόλους. Οι εκπαιδευόμενοι παίζουν τους αναθεωρημένους ρόλους τους..

Όγδοη Φάση: Συζήτηση και Αξιολόγηση.

Στην συζήτηση οι συμμετέχοντες μπορεί να εστιάσουν στις διαφορετικές ερμηνείες της παρουσίασης και σε τυχόν διαφωνίες που μπορεί να προκύψουν σχετικά με τον τρόπο αναπαράσταση των ρόλων. Επίσης μπορεί να συζητηθούν οι συνέπειες από την συγκεκριμένη δράση κάποιου ρόλου, και να προταθούν νέοι τρόποι δράσης για την περίπτωση που το αποτέλεσμα της δράσης δεν ήταν το επιθυμητό.

Ένατη φάση: Ανακοίνωση των εμπειριών και Γενίκευση.

Ο εκπαιδευτής ζητάει από τους εκπαιδευόμενους να αναστοχαστούν πάνω στις εμπειρίες που κέρδισαν μέσα από το παιχνίδι ρόλων, να ανταλλάξουν ιδέες και να αξιολογήσουν την όλη διαδικασία. Παράλληλα, θα μπορούσε μέσα από την συζήτηση να κάνουν γενικεύσεις σχετικά με την προσέγγιση ενός θέματος.

2.3.2 Ο ρόλος του εκπαιδευτή στο παιχνίδι ρόλων

Ο ρόλος του εκπαιδευτικού είναι πολύ σημαντικός. Πιο συγκεκριμένα:

- Θα πρέπει να παρουσιάσει και να αναλύσει επαρκώς στους εκπαιδευόμενους το πρόβλημα
- Να καθορίσει ένα πλαίσιο κανόνων κατά τη διάρκεια του παιχνιδιού
- Να παρέχει τις απαραίτητες πληροφορίες για το παιχνίδι ρόλων
- Να ξεκαθαρίσει του ρόλους και τους στόχους που πρέπει να πετύχει κάθε ρόλος
- Να εξηγήσει στους παρατηρητές τα σημεία που πρέπει να προσέξουν και να τους κατευθύνει κατάλληλα
- Να παροτρύνει ακόμα και τους πιο ντροπαλούς να συμμετέχουν στο παιχνίδι
- Να επιβεβαιώσει την επίτευξη των στόχων

2.3.3 Δυσκολίες κατά την εφαρμογή του παιχνιδιού ρόλων

1. Η έλλειψη ενθουσιασμού από την πλευρά των συμμετεχόντων
2. Η απαίτηση χρόνου προετοιμασίας για τους ρόλους
3. Ο μεγάλος αριθμός των συμμετεχόντων
4. Η αμηχανία και αδυναμία των συμμετεχόντων κατά την απόδοση των ρόλων

2.3.4 Εφαρμογές του παιχνιδιού ρόλων στην εκπαίδευση

Η χρήση της τεχνικής του παιχνιδιού ρόλων συναντάται όλο και περισσότερο σε Πανεπιστημιακά προγράμματα σπουδών, όσο και σε επιμορφωτικά προγράμματα, σε ένα ευρύ επιστημονικό πεδίο όπως:

- Στην Βιολογία για τη διδασκαλία της σύνθεσης των πρωτεϊνών (Stencil, 1993)
- Στην Χημεία για τη διδασκαλία της δομής των ατόμων (Walters, 1991) (Laszlo, 2000)
- Στην Αστρονομία και φυσική στο Πανεπιστήμιο της Αυστραλίας (Francys & Byrne, 1999)
- Στην διδασκαλία του αλγόριθμου ταξινόμησης των στοιχείων πίνακα (Κανίδης, 20005)

2.3.5 Παράδειγμα εφαρμογής της τεχνικής του παιχνιδιού σε εκπαιδευτικό πρόγραμμα σε τράπεζα της Πορτογαλίας

Η τεχνική του παιχνιδιού ρόλων εφαρμόζεται για την εκπαίδευση τραπεζικών υπαλλήλων σε Τράπεζα της Πορτογαλίας. Για το λόγο αυτό έχει δημιουργηθεί ένα ηλεκτρονικό σεμινάριο για την εκπαίδευση των υπαλλήλων της στην εξυπηρέτηση πελατών.

Η όλη διαδικασία πραγματοποιείται στο εικονικό κατάστημα τράπεζας που έχει δημιουργηθεί στον εικονικό κόσμο του second life. Μέσα από το Sloodle, οι εκπαιδευόμενοι καλύπτουν μόνο τις θεωρητικές ανάγκες του μαθήματος. Η πρακτική εξάσκηση πραγματοποιείται στο περιβάλλον του SL. Εκεί καλούνται να ανταποκριθούν σε πραγματικά σενάρια εξυπηρέτησης πελατών. Οι ρόλοι που καλούνται να υποδυθούν είναι του υπαλλήλου και του πελάτη, Το ρόλο του προϊστάμενου, συνήθως, τον έχει ο εκπαιδευτής, εκτός αν υπάρχει υπάλληλος που έχει πραγματικά ανάλογη θέση και μπορεί να ανταποκριθεί.

Οι εκπαιδευόμενοι υπάλληλοι σε περίπτωση που αγχωθούν ή αδυνατούν να εξυπηρετήσουν τον πελάτη, μπορούν να πατήσουν το κουμπί πανικού και να ρωτήσουν τον προϊστάμενο τι πρέπει να κάνουν. (Afonso J., et.al. το 2009)

2.4. Moodle

2.4.1 Το Moodle και η ιστορία του

Στην παρούσα εργασία θα χρησιμοποιήσουμε το Moodle για τη δημιουργία του ηλεκτρονικού σεμιναρίου.

Το Moodle δημιουργήθηκε το 1999 από τον Αυστραλό Martin Dougiamas ως τμήμα του διδακτορικού του. Αποτελεί ένα ελεύθερο σύστημα δημιουργίας ηλεκτρονικών μαθημάτων και υποστηρίζει την μάθηση από απόσταση. Είναι δηλαδή, ένα σύστημα διαχείρισης μαθημάτων CMS (Course Management System), ένα σύστημα εικονικής μάθησης VLE (Virtual Learning Environment), ένα σύστημα διαχείρισης μάθησης LMS (Learning Management System) ή απλά ένα πακέτο λογισμικού που επιτρέπει τη δημιουργία ηλεκτρονικών μαθημάτων. Το Moodle παρέχεται δωρεάν ως ελεύθερο λογισμικό μέσω Γενικής Άδειας Δημόσιας Χρήσης GNU Public License και μπορεί να τρέξει σε οποιοδήποτε σύστημα που υποστηρίζει PHP, ενώ έχει τη δυνατότητα να συνδυάζεται με πολλούς τύπους βάσεων δεδομένων.[2]

Το Moodle είναι ένα αρκτικόλεξο των λέξεων Modular Object Oriented Developmental Learning Environment. Από την ανάλυση κάθε λέξης έχουμε:

Modular: Αφορά στο περιβάλλον της πλατφόρμας που αποτελείται από αυτοτελή τμήματα κώδικα (modules ή αρθρώματα) που πραγματοποιούν συγκεκριμένες λειτουργίες. . Νέα αρθρώματα δημιουργούνται διαρκώς από τους ειδικούς και προσφέρονται δωρεάν. Αρθρώματα αποτελούν τα κουίζ, οι ομάδες συζήτησης κ.α.

Object Oriented: Το περιβάλλον είναι αντικειμενοστραφές. Αυτό σημαίνει ότι το λογισμικό του επηρεάζεται από τις ενέργειες των χρηστών του. Με τον τρόπο αυτό το σύστημα είναι πιο ευέλικτο και ο χρήστης μπορεί ευκολότερα και γρηγορότερα να μάθει τις λειτουργίες του.

Dynamic: Δυναμικό και συνεχώς ανανεωνόμενο περιβάλλον. Επιτρέπει την είσοδο και αποθήκευση δεδομένων των χρηστών, όπως στοιχεία προφίλ, βαθμολογία. Οι ιστοσελίδες είναι δυναμικές και όχι στατικές αφού μπορούν ανά πάσα στιγμή να τροποποιηθούν και να επεξεργαστούν.

Learning Environment: Περιγράφει το σκοπό της συγκεκριμένης πλατφόρμας, ότι αποτελεί δηλαδή ένα περιβάλλον μάθησης.

2.4.2 Λειτουργίες του Moodle

Το Moodle επεκτείνεται συνεχώς δημιουργώντας νέα plug-ins. Τα plug-ins μπορεί να είναι δραστηριότητες και ενότητες.

- **Δραστηριότητες:**
- **Απουσιολόγια (attendance roll):** Ο εκπαιδευόμενος μπορεί να ενημερωθεί για την παρακολούθηση του στα μαθήματα. Η καταχώρηση μπορεί να γίνει είτε μηχανικά είτε αυτόματα από το σύστημα .
- **Ασκήσεις (Exercises):** Ο εκπαιδευόμενος μπορεί να υποβάλει μια εργασία καθώς και την αξιολόγηση που του έγινε. Επιπρόσθετα, ο εκπαιδευτής μπορεί να αναθέσει μια εργασία στον εκπαιδευόμενο και να ανατροφοδοτεί τον εκπαιδευόμενο ζητώντας του να αλλάξει/βελτιώσει την εργασία του.
- **Απορίες:** Ο εκπαιδευόμενος μπορεί να εκφράσει τις απορίες του, δίνοντας ένα τίτλο, περιγραφή και λέξεις κλειδιά και να λάβει απάντηση. Μπορεί επίσης να αναζητήσει την απάντηση στην απορία του από τις ήδη διαθέσιμες.

- **Βιβλία:** Αποτελεί το υλικό που περιέχει πολλές σελίδες και μοιάζει όπως το κανονικό βιβλίο, αλλά είναι στο διαδίκτυο. Ο εκπαιδευόμενος μπορεί μόνο να διαβάσει το περιεχόμενο. Δεν μπορεί να επέμβει σε αυτό και να το τροποποιήσει.
- **Επιλογές:** Αποτελεί ένα είδος γρήγορης ψηφοφορίας όπου οι εκπαιδευόμενοι μπορούν να εκφράσουν την άποψή τους για ένα θέμα.
- **Διάλογοι:** Είναι ένα είδος επικοινωνίας μεταξύ των συμμετεχόντων. Μπορεί να ξεκινήσει ένας διάλογος από ένα εκπαιδευόμενο με τον εκπαιδευτή του ή και το αντίστροφο. Στον διάλογο μπορούν να συμμετέχουν και περισσότεροι από δύο.
- **Εργασίες/Αναθέσεις:** Αφορά στην υποβολή εργασιών των εκπαιδευόμενων που τους ανατέθηκαν από τον εκπαιδευτή. Οι συνηθέστερες αναθέσεις αφορούν εργασίες, δοκίμια κ.ά.
- **Έρευνες:** Η δυνατότητα που δίνεται στον εκπαιδευόμενο να εκφράσει την άποψή του για το μάθημα και την ύλη ή την διαδικασία της διδασκαλίας, μέσα από την έρευνα. Μέσα από την έρευνα οι εκπαιδευτές μπορούν να συλλέξουν δεδομένα, που θα τους βοηθήσουν να βγάλουν συμπεράσματα για τους εκπαιδευόμενους, αλλά και τον τρόπο διδασκαλίας τους.
- **Κουίζ:** Είναι ένα είδος τεστ για τους εκπαιδευόμενους όπου καλούνται να απαντήσουν σε μια σειρά από ερωτήσεις διαφόρων τύπων όπως πολλαπλής επιλογής, σωστό λάθος κ.ά. Μπορεί να δοθεί η δυνατότητα στον εκπαιδευόμενο να συμμετέχει αρκετές φορές. Οι ερωτήσεις κρατούνται σε μια βάση δεδομένων και μπορούν να επαναχρησιμοποιηθούν αρκετές φορές.
- **Λεξικά:** Δίνεται η δυνατότητα δημιουργίας λεξικών όπου ο εκπαιδευόμενος μπορεί να αναζητήσει ορισμούς σχετικά με το μάθημα. Παράλληλα μπορεί να δοθεί και η δυνατότητα να αλληλοεπιδράσει δημιουργώντας και ο ίδιος νέους ορισμούς εμπλουτίζοντας και τροποποιώντας ορισμούς.
- **Ομάδες συζητήσεων (forums):** Εδώ οι συμμετέχοντες μπορούν να συζητούν μεταξύ τους. Μπορούν να ξεκινήσουν μια καινούρια συζήτηση ή να συμμετέχουν σε μια που έχει ήδη ξεκινήσει. Υπάρχει η δυνατότητα αποστολής των μηνυμάτων συζήτησης και στο ηλεκτρονικό τους ταχυδρομείο.
- **Εργαστήρια (Workshops):** Επιτρέπει στους εκπαιδευόμενους να αξιολογήσουν μεταξύ τους τις εργασίες καθώς και δείγματα εργασιών που τους έχουν δοθεί από τον εκπαιδευτή. Με τον τρόπο αυτό ανταλλάσσονται καλύτερα τις απαιτήσεις του εκπαιδευτή.
- **Συνομιλίες (chat):** Πρόκειται για συνομιλίες πραγματικού χρόνου όπου οι συμμετέχοντες μπορούν να συνομιλούν μεταξύ τους.
- **Wikis:** Συλλογική γραφή με την χρήση φυλλομετρητή αρχείων από τους συμμετέχοντες.
- **Scorm:** Αποτελεί μια συλλογή προτύπων για την ηλεκτρονική μάθηση. Περιλαμβάνει ιστοσελίδες, προγράμματα JavaScript, παρουσιάσεις και γενικότερα οτιδήποτε μπορεί να λειτουργήσει μέσω φυλλομετρητή.

Ενότητες (Blocks):

- **Αναζήτηση:** Μπορούμε με την χρήση λέξεων κλειδιών να κάνουμε αναζήτηση συζητήσεων.

- **Άτομα:** Μπορούμε να δούμε λίστα με τα άτομα που συμμετέχουν στο μάθημα, καθώς και των προφίλ τους. Δίνεται επίσης η δυνατότητα αποστολής μηνυμάτων και ηλεκτρονικής αλληλογραφίας.
- **Διαχείριση:** Ο εκπαιδευόμενος μπορεί να δει την βαθμολογία του, να αλλάξει τον κωδικό του, να διαγραφεί από το μάθημα. Ο εκπαιδευτής μπορεί να επεξεργαστεί γενικές ρυθμίσεις του μαθήματος, να δώσει ρόλους στους χρήστες, να πάρει αντίγραφο ασφαλείας για αρχεία, βαθμολογίες κ.α.
- **Επικείμενα γεγονότα:** Περιλαμβάνει μια λίστα με τα προσεχή γεγονότα. Με τον τρόπο αυτό οι εκπαιδευόμενοι μπορούν να προγραμματίσουν τις δραστηριότητες τους.
- **Ημερολόγιο:** Με το ημερολόγιο ο εκπαιδευόμενος μπορεί να παρακολουθήσει το πρόγραμμα δραστηριοτήτων των μαθημάτων.
- **Δραστηριότητες:** Δίνεται η δυνατότητα στον εκπαιδευτή να διαχειριστεί τις δραστηριότητες που αφορούν το μάθημα.
- **Μαθήματα:** Δίνεται η δυνατότητα να επιλέξει να μεταφερθεί στο περιβάλλον κάποιου άλλου μαθήματος που είναι εγγεγραμμένος. Αν διαθέτει τα κατάλληλα δικαιώματα μπορεί εκτός από αναζήτηση να δημιουργήσει και νέο μάθημα.
- **Πρόσφατη δραστηριότητα:** Επιτρέπει στους εκπαιδευόμενους να παρακολουθούν τις πρόσφατες δραστηριότητες.
- **Προσωπικά μηνύματα:** Οι εκπαιδευμένοι λαμβάνουν και στέλνουν προσωπικά μηνύματα, όπως συμβαίνει και στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.
- **Τα μαθήματά μου:** Περιέχει τη λίστα με τα μαθήματα που είναι ήδη εγγεγραμμένος
- **Συνδεδεμένοι χρήστες:** Ο εκπαιδευτής μπορεί να δει ποιοι συνδέθηκαν τα τελευταία 5 λεπτά.
- **Τελευταία νέα:** Οι συμμετέχοντες μπορούν να ενημερωθούν για ανακοινώσεις με τα τελευταία μηνύματα που έχουν αναρτηθεί.

2.4.3 Παιδαγωγικές αρχές που εφαρμόζονται στο Moodle

Όπως έχει ήδη αναφερθεί η σχεδίαση του Moodle είναι βασισμένη στην θεωρία της κοινωνικής εποικοδομητικής μάθησης. Τα βασικά στοιχεία της συγκεκριμένης θεωρίας είναι:

♦ Η Θεωρία της προσωπικής δόμησης (personal construct theory):

Η συγκεκριμένη θεωρία αναπτύχθηκε αρχικά από του Kelly (1955) [3]. Η βασική ιδέα βασίζεται στο γεγονός ότι ο κάθε άνθρωπος αντιλαμβάνεται οτιδήποτε συμβαίνει με δικό του τρόπο και μέσα από μοντέλα που ο ίδιος έχει κατασκευάσει. Τα συγκεκριμένα μοντέλα ελέγχονται από το ίδιο το άτομο και υπάρχει πιθανότητα να τροποποιηθούν ή να αλλάξουν τελείως εάν δεν είναι συμβατά με την πραγματικότητα.

Η θεωρία αυτή υποστηρίζει ότι η γνώση αποτελείται από μικρά κομμάτια πραγματικότητας, όπως συμβαίνει και με το ψηφιδωτό που αποτελείται από μικρές ψηφίδες. Ο κάθε άνθρωπος μαζεύει διάφορα μικρά κομμάτια αλήθειας και δημιουργεί προσωπικά μοντέλα για να ερμηνεύσει τον κόσμο. Τα μοντέλα αυτά

ρυθμίζουν την συμπεριφορά του καθενός και είναι μοναδικά για τον καθένα. Κάθε νέα πληροφορία που παρουσιάζεται ελέγχεται αν είναι συμβατή με τα μοντέλα. Αν συμφωνεί γίνεται αποδεκτή, ενώ εάν δεν συμφωνεί είτε απορρίπτεται είτε, εάν καταφέρει να πείσει για την αλλαγή, υιοθετείται και τροποποιεί το υπάρχον μοντέλο.

♦ **Η παιδαγωγική θεωρία της κοινωνικής δόμησης (Social Constructionist Pedagogy)[6]:**

Επικοδομητισμός: Είναι μια ψυχολογική θεωρία της γνώσης που αναπτύχθηκε από τον Jean Piaget και αναφέρει ότι τα άτομα κατασκευάζουν γνώσεις και έννοιες μέσα από τις εμπειρίες τους. Όταν τα άτομα αφομοιώνουν, ενσωματώνουν την εμπειρία στο υπάρχον πλαίσιο χωρίς να το αλλάζουν. Όταν όμως η εμπειρία είναι αντίθετη με την εσωτερική τους αντίληψη μπορεί να αλλάξουν τις εμπειρίες αυτές για να ταιριάζουν στον εσωτερικό τους κόσμο. Μπορούμε δηλαδή να μάθουμε μέσα από τα λάθη μας.

Κατασκευασμός: Αναπτύχθηκε από τον Seymour Papert και υποστηρίζει ότι η μάθηση γίνεται ιδιαίτερα αποτελεσματική όταν μεταφέρουμε την γνώση που αποκομίζουμε στους άλλους. Αυτό συμβαίνει γιατί για να μπορέσουμε να μεταφέρουμε την γνώση σε άλλους πρέπει να το έχουμε καταλάβει εμείς οι ίδιοι.

♦ **Κοινωνικός κατασκευασμός και επικοδομητισμός (Social constructionism & constructionism)**

Σύμφωνα με τον Vygotsky «ο κοινωνικός κατασκευασμός αναφέρεται στην ανάπτυξη των φαινομένων που είναι σχετικά με κοινωνικά περιεχόμενα, ενώ ο κοινωνικός επικοδομητισμός είναι μια ψυχολογική δομή που αναφέρεται στην δημιουργία της γνώσης που σχετίζεται με το κοινωνικό πλαίσιο».(Vygotsky, 1978) [4]

♦ **Κλίμακα αξιολόγησης συμπεριφοράς**

Ένα άλλο βασικό γνώρισμα στην ανάπτυξη της πλατφόρμας Moodle είναι η αξιολόγηση τη συμπεριφοράς των ατόμων που μετέχουν στις δραστηριότητες.

Διακρίνουμε 3 κατηγορίες αξιολόγησης:

1. **Separate:** Είναι η αξιολόγηση όπου κάποιος προσπαθεί να υπερασπιστεί τις ιδέες του χρησιμοποιώντας την λογική. Πιστεύει στην αντικειμενική του αλήθεια, την υπερασπίζεται και προσπαθεί να αντικρούσει τις αντίθετες απόψεις.
2. **Connected:** Είναι η αξιολόγηση όπου το άτομο ακούει τις άλλες απόψεις και κάνει ερωτήσεις προκειμένου να κατανοήσει τις άλλες αντιλήψεις.
3. **Constructed:** Η αξιολόγηση όπου ένα άτομο είναι ευαίσθητο στις διαφορετικές προσεγγίσεις και ικανό να επιλέξει ποια είναι η καταλληλότερη για κάθε περίπτωση. Υιοθετεί τότε τον ένα τύπο και τότε τον άλλο τύπο συμπεριφοράς ανάλογα την περίπτωση.

2.4.4 Οι λόγοι που επιλέχθηκε το Moodle για τη δημιουργία του σεμιναρίου.

Όπως έχει ήδη αναφερθεί, τα ηλεκτρονικά σεμινάρια που εφαρμόζονται ήδη στην Τράπεζα παρουσιάζουν μειονεκτήματα

Η λύση αυτών των προβλημάτων μπορεί να πραγματοποιηθεί με το εργαλείο Moodle αφού μπορεί να υποστηρίξει την επικοινωνία μεταξύ εκπαιδευόμενων και εκπαιδευτή με τη χρήση των forum και chat..

Επίσης, η συμμετοχή στο μάθημα μπορεί να γίνει με την χρήση οποιουδήποτε φυλλομετρητή από οποιοδήποτε ηλεκτρονικό υπολογιστή. Παράλληλα, μπορεί να θεωρηθεί ασφαλές εργαλείο, μιας και η Τράπεζα δίνει μεγάλη σημασία στην ασφάλεια των δεδομένων της, αφού τα μαθήματα μπορούν να κλειδωθούν και οι συμμετέχοντες να χρειάζονται κωδικό για την εισαγωγή τους στο μάθημα.

Επιπλέον, το Moodle διαθέτει τα εξής χαρακτηριστικά:

- Είναι ένα περιβάλλον εύκολο και γρήγορο στην εκμάθηση για όλους τους χρήστες (εκπαιδευτές και εκπαιδευόμενους)
- Υποστηρίζεται στις περισσότερες γλώσσες
- Ο εκπαιδευόμενος μπορεί να επιλέξει διαφορετική γλώσσα στο περιβάλλον του συστήματος από αυτή του μαθήματος
- Η αναζήτηση των μαθημάτων είναι εύκολη, αφού υπάρχει θεματική ταξινόμηση
- Η εγγραφή στο μάθημα είναι απλή διαδικασία
- Υπάρχει μεγάλη ποικιλία δραστηριοτήτων για τους εκπαιδευόμενους όπως quiz, online εγγραφή κειμένου
- Υπάρχει δυνατότητα χρήσης αρχείων κειμένων, παρουσιάσεων, βίντεο κ.ά
- Οι εκπαιδευόμενοι μπορούν να στέλνουν ηλεκτρονικά τις εργασίες τους και να παρέχεται άμεσα ανατροφοδότηση
- Υπάρχουν χώροι συζητήσεων ανά μάθημα αλλά και των χρηστών μεταξύ τους
- Υπάρχει δυνατότητα δημοσκοπήσεων

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

Εκπαιδευτικός σχεδιασμός

3.1 Τίτλος Εκπαιδευτικού Σεναρίου

Διαχείριση κρίσεων: Η περίπτωση της βομβιστικής απειλής

3.1.1 Περιγραφή Εκπαιδευτικού Προβλήματος

Οι τράπεζες, αποτελούν συχνά στόχο ληστείας, βανδαλισμών και τρομοκρατικών επιθέσεων. Για το λόγο αυτό είναι σημαντικό να εκπαιδεύουν σωστά τους υπαλλήλους τους στη διαχείριση τέτοιων καταστάσεων.

Ένα ατυχές περιστατικό που συνέβη πριν από χρόνια, κατά το οποίο τρεις υπάλληλοι τράπεζας βρήκαν τραγικό θάνατο από φωτιά που ξέσπασε στο κατάστημα που εργάζονταν, δείχνει πόσο σημαντική είναι η εκπαίδευση των υπαλλήλων στη Διαχείριση Κρίσεων.

3.1.2 Στόχοι Εκπαιδευτικού Σεναρίου

Στόχος της συγκεκριμένης εκπαιδευτικής παρέμβασης είναι η εκπαίδευση τραπεζικών υπαλλήλων σε θέματα διαχείρισης κρίσης (μελέτη περίπτωσης βομβιστικής απειλής).

Μετά το τέλος της παρέμβασης οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να :

- Εκτιμήσουν τυχόν τηλεφωνικές απειλές και να ενεργήσουν ανάλογα
- Γνωρίζουν τους ρόλους όλων των εμπλεκομένων στις διαδικασίες φυσικής ασφάλειας και το πλαίσιο των αρμοδιοτήτων και ευθυνών τους
- Γνωρίζουν πώς να προστατεύσουν τη σωματική ακεραιότητα των ιδίων αλλά και των υπολοίπων (υπαλλήλων και πελατών)
- Μπορούν να προσφέρουν τις πρώτες βοήθειες γρήγορα και αποτελεσματικά
- Χρησιμοποιούν σωστά, όπου χρειαστεί, τα μέσα πυρόσβεσης
- Ακολουθούν τις οδηγίες σύμφωνα με τον κανονισμό ασφαλείας για τη σωστή και ασφαλή εκκένωση ενός κτηρίου σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης

3.1.3 Γνώσεις:

Οι εκπαιδευόμενοι θα πρέπει:

- ✓ Να γνωρίζουν τους κανόνες φυσικής ασφάλειας των εργαζομένων
- ✓ Να κατανοούν την διαδικασία που έχει θεσπιστεί σε καταστάσεις κρίσης

3.1.4 Δεξιότητες:

Οι εκπαιδευόμενοι θα πρέπει να:

- Να εκτιμούν την κρισιμότητα μιας κατάστασης
- Να προετοιμάζουν και να κάνουν παρατηρήσεις
- Να καταγράφουν τα αποτελέσματα των παρατηρήσεών τους
- Να εμπλέκονται σε πρακτικές εμπειρίες
- Να εφαρμόσουν την γνώση που απέκτησαν στην εργασία τους όταν χρειαστεί
- Να μπορούν να εξοικειωθούν με τα εργαλεία που προσφέρει το Moodle
- Να εξοικειωθούν με την εξ αποστάσεως εκπαίδευση

3.1.5 Στάσεις:

Οι εκπαιδευόμενοι θα πρέπει να

- Να ενδιαφέρονται για θέματα ασφαλείας
- Να επικοινωνούν με τους άλλους αποτελεσματικά
- Να εκτιμούν την ανατροφοδότηση από άλλους εκπαιδευόμενους ή από τον εκπαιδευτή τους
- Να αποκτήσουν θετική στάση απέναντι στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση

3.1.6 Πληθυσμός

Το εκπαιδευτικό σεμινάριο «Διαχείριση κρίσεων: Η περίπτωση της βομβιστικής απειλής» απευθύνεται σε όλο το προσωπικό της Τράπεζας.

3.1.7 Χαρακτηριστικά εκπαιδευομένων:

Γνωστικά:

Οι εκπαιδευόμενοι:

- Είναι εξοικειωμένοι σε θέματα ασφαλείας προσωπικού
- Είναι εξοικειωμένοι με την τεχνολογία και τις εφαρμογές λογισμικού και τους αρέσει να την αξιοποιούν στη διαδικασία της μάθησης.
- Γνωρίζουν πώς να πλοηγηθούν στο Διαδίκτυο

Ψυχοκοινωνικά:

Οι εκπαιδευόμενοι:

- Είναι ευαισθητοποιημένοι σε θέματα ασφαλείας του προσωπικού και των πελατών
- Πολλοί από τους εκπαιδευόμενους δεν είναι πρόθυμοι να συμμετάσχουν στην εκπαιδευτική διαδικασία

Δημογραφικά

Οι εκπαιδευόμενοι:

- Ανήκουν και στα δύο φύλα.
- Είναι ενήλικες
- Ο μέγιστος αριθμός των εκπαιδευόμενων είναι 15.

3.1.8 Ανάγκες Εκπαιδευόμενων

Οι ανάγκες των εκπαιδευόμενων αποτελούν ισχυρό κίνητρο για τη συμμετοχή τους στα εκπαιδευτικά προγράμματα. Τόσο οι ανάγκες των εκπαιδευόμενων όσο και η ικανοποίησή τους, αποτελούν βασικούς παραμέτρους που θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά το σχεδιασμό των εκπαιδευτικών μαθημάτων. Εφόσον οι ανάγκες των εκπαιδευόμενων λαμβάνονται υπόψη, τότε η ενεργή συμμετοχή τους στο μάθημα αλλά και οι στόχοι του μαθήματος θα καλυφθούν.

Οι ανάγκες ποικίλουν αφού υπάρχει διαφορετικότητα από άποψη ηλικίας, σπουδών, εμπειρίας, κινήτρων, προσδοκιών και στόχων.

Πιο συγκεκριμένα οι εκπαιδευόμενοι έχουν:

- ❖ **Ανάγκη Διερεύνησης:** Απόκτηση και εμβάθυνση στη γνώση και κατανόηση εννοιών
- ❖ **Ανάγκη Κατανόησης:** Αποφυγή παρανοήσεων και λανθασμένων αντιλήψεων Αλλαγή στάσης (τροποποίηση συμπεριφοράς)
- ❖ **Ανάγκη Δημιουργικότητας:** Ενασχόληση με πρωτότυπες, δημιουργικές και ενδιαφέρουσες δραστηριότητες
- ❖ **Ανάγκη για αύξηση της αυτοεκτίμησης** μέσα από την επιτυχή έκβαση του μαθήματος
- ❖ **Ανάγκη Εξάλειψης αισθήματος κατωτερότητας** και ανασφάλειας του εκπαιδευόμενου σε σχέση με άλλους πιο έμπειρους

3.1.9 Εκπαιδευτική Προσέγγιση

3.1.9.1 Εισαγωγή

Το εκπαιδευτικό σενάριο με θέμα «Διαχείριση κρίσεων: Η περίπτωση της βομβιστικής απειλής». σχεδιάστηκε με βάση το μοντέλο διδασκαλίας «Παιχνίδι ρόλων» και απευθύνεται σε τραπεζικούς υπαλλήλους.

Για την ολοκλήρωσή του απαιτείται μία εβδομάδα.

Ο μέγιστος αριθμός των εκπαιδευόμενων είναι 15.

Η διδασκαλία πραγματοποιείται σύγχρονα και ασύγχρονα καθώς επίσης ηλεκτρονικά / εξ αποστάσεως μέσω του εργαλείου Moodle και δια ζώσης.

Οι Shaftel συνιστούν ότι το μοντέλο του παιχνιδιού ρόλων αποτελείται από

εννέα στάδια: (1) Προετοιμασία της ομάδας, (2) Επιλογή συμμετεχόντων, (3) Δημιουργία σκηνακού, (4) Προετοιμασία των παρατηρητών, (5) Αναπαράσταση, (6) Συζήτηση και αξιολόγηση, (7) Επανάληψη της αναπαράστασης, (8) Συζήτηση και αξιολόγηση, και (9) Ανακοίνωση των εμπειριών και Γενίκευση (Joyce, et. al., 2000)



Εικόνα 1. Σχηματική αναπαράσταση των φάσεων του μοντέλου «παιχνίδι ρόλων»

3.1.9.2 Παράμετροι που διασφαλίζουν την εφαρμογή της εκπαιδευτικής προσέγγισης

Για την υλοποίηση της συγκεκριμένης εκπαιδευτικής προσέγγισης απαιτείται σύνδεση στο internet για τις δραστηριότητες που πραγματοποιούνται ηλεκτρονικά, και ένας χώρος που θα υλοποιηθεί το παιχνίδι. Ο χώρος που επιλέχτηκε είναι το Κεντρικό κατάστημα της Εθνικής έπειτα από σχετική άδεια που παραχωρήθηκε για την χρήση του χώρου εκτός ωραρίου εργασίας.

3.1.9.3 Αναλυτική Περιγραφή των Εκπαιδευτικών Δραστηριοτήτων

Εκπαιδευτική δραστηριότητα			
Φάσεις μοντέλου	Τίτλος/Περιγραφή	Σκοπός	Τρόπος υποστήριξης
Εισαγωγή (υποστηρικτικές δραστηριότητες εκτός φάσης μοντέλου)	Λίγα λόγια για το Moodle Οι μαθητές ενημερώνονται, μέσα από μια παρουσίαση με 5 διαφάνειες για το εργαλείο Moodle. Δίνεται ένας σύντομος ορισμός και η χρησιμότητά του. Στην συνέχεια ενημερώνονται για τις πληροφορίες που τους παρέχουν τα blocks που βλέπουν και για τις ρυθμίσεις που μπορούν να κάνουν ως χρήστες του συστήματος	Ο εκπαιδευτικός ενημερώνει τους εκπαιδευόμενους για τις βασικές λειτουργίες του Moodle	Περιβάλλον Moodle: Δραστηριότητα εισαγωγή αρχείου / pps
	Περιγραφή σεμιναρίου – Εκπαιδευτικοί στόχοι Οι μαθητές ενημερώνονται μέσα από μια παρουσίαση με 3 διαφάνειες για το σεμινάριο, την διάρκεια και τους εκπαιδευτικούς στόχους	Ο εκπαιδευτικός ενημερώνει τους εκπαιδευόμενους για τους στόχους του σεμιναρίου και την διάρκεια	Περιβάλλον Moodle: Δραστηριότητα εισαγωγή αρχείου / pps

	<p>Ανακοινώσεις καθηγητή</p> <p>Ο καθηγητής ενημερώνει τους μαθητές για διάφορα θέματα σχετικά με το μάθημα (πχ. Καλωσόρισμα, ημερομηνία που θα πραγματοποιηθεί το γυμνάσιο εκκένωσης κá)</p>	<p>Να ενημερώνονται οι μαθητές με ανακοινώσεις του καθηγητή σχετικές με το μάθημα</p>	<p>Περιβάλλον Moodle: Δραστηριότητα forum</p>
<p>1η φάση μοντέλου Προετοιμασία της ομάδας</p>	<p>Ομάδα συζήτησης</p> <p>Οι μαθητές μπορούν να συζητούν για οποιοδήποτε θέμα σχετικά με το μάθημα</p> <p>Διαχείριση κρίσεων Περίπτωση βομβιστικής απειλής</p> <p>Οι μαθητές ενημερώνονται μέσα από μια παρουσίαση με 14 διαφάνειες για την έννοια της κρίσης και τα είδη κρίσης που συναντάμε σχετικές με την ασφάλεια των εργαζομένων. Στην συνέχεια γίνεται αναφορά στην περίπτωση της βομβιστικής επίθεσης σε Τράπεζα πριν από χρόνια και παρέχονται βασικές οδηγίες για διαχείρισης κρίσης και εκτίμησης της τηλεφωνικής απειλής</p> <p>Εγχειρίδιο εκκένωσης κτηρίων</p> <p>Οι μαθητές ενημερώνονται μέσα από μια παρουσίαση με 12 διαφάνειες για την έννοια</p>	<p>Να επικοινωνούν οι μαθητές μεταξύ τους και με τον καθηγητή για οτιδήποτε σχετικό με το μάθημα</p> <p>Προσδιορίζεται και παρουσιάζεται το πρόβλημα</p> <p>Αποσαφηνίζονται βασικές έννοιες</p> <p>Διερευνώνται βασικά ζητήματα</p>	<p>Περιβάλλον Moodle: Δραστηριότητα forum</p> <p>Περιβάλλον Moodle: Δραστηριότητα εισαγωγή αρχείου / pps</p> <p>Περιβάλλον Moodle: Δραστηριότητα εισαγωγή αρχείου /</p>

του σχεδίου εκκένωσης(ΣΕ), τι περιλαμβάνει ένα ΣΕ, και παρέχονται βασικές οδηγίες για την εκκένωση ενός κτηρίου σε περίπτωση βομβιστικής απειλής

Πρώτες βοήθειες

Οι μαθητές ενημερώνονται μέσα από μια παρουσίαση με 17 διαφάνειες με βασικές οδηγίες παροχής πρώτων βοηθειών σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης

Οδηγίες πυρασφάλειας

Οι μαθητές ενημερώνονται μέσα από μια παρουσίαση με 3 διαφάνειες με βασικές οδηγίες πυρασφάλειας σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης

Οδηγίες για το παιχνίδι ρόλων

Οι μαθητές ενημερώνονται μέσα από μια παρουσίαση με 4 διαφάνειες για την διαδικασία του παιχνιδιού ρόλων

2η φάση μοντέλου

Επιλογή των συμμετεχόντων

Οι μαθητές ενημερώνονται για τους ρόλους που θα υπάρχουν στο σενάριο

Εξήγηση του παιχνιδιού ρόλων

Ανάλυση των ρόλων

pps

Περιβάλλον Moodle:
Δραστηριότητα
εισαγωγή αρχείου /
pps

Περιβάλλον Moodle:
Δραστηριότητα
εισαγωγή αρχείου /
pps

Περιβάλλον Moodle:
Δραστηριότητα
εισαγωγή αρχείου /
pps

Περιβάλλον Moodle:
Περιγραφή ετικέτας
ενότητας

	<p>Συζητήστε για το ρόλο που επιθυμείτε:</p> <p>Οι μαθητές καλούνται να συζητήσουν και να προσδιορίσουν το ρόλο που θέλουν να παίξουν στο σενάριο του παιχνιδιού</p>	<p>Επιλογή των ατόμων που θα παίξουν τους ρόλους</p>	<p>Περιβάλλον Moodle: Δραστηριότητα forum</p>
<p>3η φάση μοντέλου Δημιουργία σκηνικού</p>	<p>Σχέδιο δράσης</p> <p>Οι μαθητές ενημερώνονται μέσα από μια παρουσίαση με 4 διαφάνειες για το σενάριο που καλούνται να υποδυθούν</p>		<p>Περιβάλλον Moodle: Δραστηριότητα εισαγωγή αρχείου / pps</p>
	<p>Διάγραμμα εκκένωσης</p> <p>Υλικό που θα χρειαστεί για το σκηνικό του γυμνασίου εκκένωσης</p>	<p>Ορισμός της κατεύθυνσης δράσης & Εισαγωγή στο πρόβλημα</p>	<p>Περιβάλλον Moodle: Δραστηριότητα εισαγωγή αρχείου εικόνας</p>
	<p>Υπεύθυνοι ασφαλείας κτηρίου Τηλέφωνα Ανάγκης</p> <p>Υλικό που θα χρειαστεί για το σκηνικό του γυμνασίου εκκένωση</p>		<p>Περιβάλλον Moodle: Δραστηριότητα εισαγωγή αρχείου / pdf</p>
	<p>Διευθυντής</p> <p>Ο μαθητής που επέλεξε τον ρόλο ενημερώνεται για το σενάριο που θα υποδυθεί</p>	<p>Επαναδιατύπωση των ρόλων</p>	<p>Περιβάλλον Moodle: Δραστηριότητα εισαγωγή αρχείου / pdf</p>

	<p>Προϊστάμενος Υπηρεσίας</p> <p>Ο μαθητής που επέλεξε τον ρόλο ενημερώνεται για το σενάριο που θα υποδυθεί</p> <p>Ταμίας</p> <p>Ο μαθητής που επέλεξε τον ρόλο ενημερώνεται για το σενάριο που θα υποδυθεί</p> <p>Κλητήρας</p> <p>Ο μαθητής που επέλεξε τον ρόλο ενημερώνεται για το σενάριο που θα υποδυθεί</p> <p>Πελάτης</p> <p>Ο μαθητής που επέλεξε τον ρόλο ενημερώνεται για το σενάριο που θα υποδυθεί</p>		<p>Περιβάλλον Moodle: Δραστηριότητα εισαγωγή αρχείου / pdf</p> <p>Περιβάλλον Moodle: Δραστηριότητα εισαγωγή αρχείου / pdf</p> <p>Περιβάλλον Moodle: Δραστηριότητα εισαγωγή αρχείου / pdf</p> <p>Περιβάλλον Moodle: Δραστηριότητα εισαγωγή αρχείου / pdf</p>
<p>4η φάση μοντέλου</p> <p>Προετοιμασία των παρατηρητών</p>	<p>Παρατηρητής</p> <p>Οι μαθητές που επέλεξαν τον ρόλο ενημερώνονται για το σενάριο που θα υποδυθούν και τα έργα παρατήρησης</p>	<p>Προσδιορίζεται το τι αναζητείτε και αναθέτονται τα έργα παρατήρησης</p>	<p>Περιβάλλον Moodle: Δραστηριότητα εισαγωγή αρχείου / pdf</p>
<p>5η φάση μοντέλου</p>	<p>Συζήτηση για τυχόν απορίες στους</p>	<p>Έναρξη του παιχνιδιού ρόλων</p>	<p>Περιβάλλον δια ζώσης</p>

<p>Αναπαράσταση</p>	<p>ρόλους</p> <p>Ο καθηγητής ρωτάει τους μαθητές αν υπάρχουν απορίες σχετικά με το ρόλο τους ή το σενάριο</p> <p>Έναρξη του παιχνιδιού</p> <p>Οι μαθητές υποδύονται το ρόλο τους.</p>		<p>στο Κατάστημα</p> <p>Συζήτηση</p> <p>Περιβάλλον δια ζώσης στο Κατάστημα</p> <p>Παιχνίδι</p>
<p>6η φάση μοντέλου</p> <p>Συζήτηση και αξιολόγηση</p>	<p>Ανασκόπηση δράσης</p> <p>Οι μαθητές καλούνται να συζητήσουν μεταξύ τους το ρόλο που είχαν αναλάβει να παίξουν και αξιολογούν το κατά πόσο επιτεύχθηκε ο στόχος του σεναρίου. Επισημαίνουν τα λάθη τους και προτείνουν λύσεις που θα βελτιώσουν το σενάριο. Στην συνέχεια αποφασίζουν να ξαναπαίξουν τους αναθεωρημένους ρόλους τους</p> <p>Ο καθηγητής επεμβαίνει αν χρειαστεί.</p>	<p>Ανασκόπηση της δράσης του παιχνιδιού(γεγονότα, θέσεις)</p> <p>Εξέταση των κύριων σημείων επικέντρωσης</p> <p>Ανάπτυξη νέας αναπαράστασης</p>	<p>Περιβάλλον δια ζώσης στο Κατάστημα</p> <p>Συζήτηση</p>
<p>7η φάση μοντέλου</p> <p>Επανάληψη της Αναπαράσταση</p>	<p>Έναρξη του παιχνιδιού</p> <p>Οι μαθητές υποδύονται το ρόλο τους.</p>	<p>Έναρξη του παιχνιδιού ρόλων</p>	<p>Περιβάλλον δια ζώσης στο Κατάστημα</p> <p>Παιχνίδι</p>

<p>8η φάση μοντέλου</p> <p>Συζήτηση και αξιολόγηση</p>	<p>Ανασκόπηση δράσης</p> <p>Οι μαθητές καλούνται πάλι να συζητήσουν μεταξύ τους το ρόλο που είχαν αναλάβει να παίξουν και αξιολογούν το κατά πόσο επιτεύχθηκε ο στόχος του σεναρίου. Επισημαίνουν τα τυχόν λάθη τους και προτείνουν λύσεις που θα βελτιώσουν το σενάριο. Αν χρειαστεί, αποφασίζουν να ξαναπαίξουν τους αναθεωρημένους ρόλους τους</p> <p>Ο καθηγητής επεμβαίνει αν χρειαστεί.</p>	<p>Ανασκόπηση της δράσης του παιχνιδιού(γεγονότα, θέσεις)</p> <p>Εξέταση των κύριων σημείων επικέντρωσης</p> <p>Ανάπτυξη νέας αναπαράστασης αν χρειαστεί</p>	<p>Περιβάλλον δια ζώσης στο Κατάστημα</p> <p>Συζήτηση</p>
<p>9η φάση μοντέλου</p> <p>Ανακοίνωση εμπειριών και γενίκευση</p>	<p>Συζήτηση Γενίκευση</p> <p>Οι μαθητές συζητούν για τις εμπειρίες που αποκόμισαν από το μάθημα και τις συγκρίνουν με την πραγματική εμπειρία</p> <p>Εκκένωση κτηρίου σε περίπτωση βομβιστικής επαφής</p> <p>Οι μαθητές δημιουργούν ένα wiki και καταγράφουν τις οδηγίες εκκένωσης σύμφωνα με όσα έμαθαν στο μάθημα</p>	<p>Συσχέτιση του προβλήματος με πραγματική εμπειρία</p> <p>Διερεύνηση γενικών αρχών συμπεριφοράς</p>	<p>Περιβάλλον δια ζώσης στο Κατάστημα</p> <p>Συζήτηση</p> <p>Περιβάλλον Moodle: Δραστηριότητα wiki</p>

Πίνακας 3 Αναλυτική Περιγραφή των Εκπαιδευτικών Δραστηριοτήτων

3.1.9.4 Ρόλοι:

Ο ρόλος του εκπαιδευτικού στο συγκεκριμένο σενάριο είναι να:

- παρουσιάσει στους εκπαιδευόμενους τους στόχους του μαθήματος και τα αναμενόμενα μαθησιακά αποτελέσματα
- αναζητήσει και να οργανώσει σωστά το ψηφιακό υλικό
- παρουσιάσει το υλικό στους εκπαιδευόμενους
- αποδέχεται τις απαντήσεις των μαθητών με μη αξιολογητικό τρόπο
- ενθαρρύνει τους μαθητές να εξετάζουν διάφορες πλευρές του προβλήματος και να συγκρίνουν τις εναλλακτικές απόψεις

Ο ρόλος του εκπαιδευόμενου:

- Μελετά το θέμα που ο εκπαιδευτής ορίζει.
- Μέσω της συζήτησης να επικοινωνεί, να εκφράζει και να επιλύει απορίες και να αξιολογεί μια κατάσταση

3.1.9.5 Εργαλεία Υπηρεσίες Πόροι:

Τα εργαλεία-υπηρεσίες-πόροι που θα χρησιμοποιηθούν είναι:

Hardware

- Ηλεκτρονικός Υπολογιστής

Software

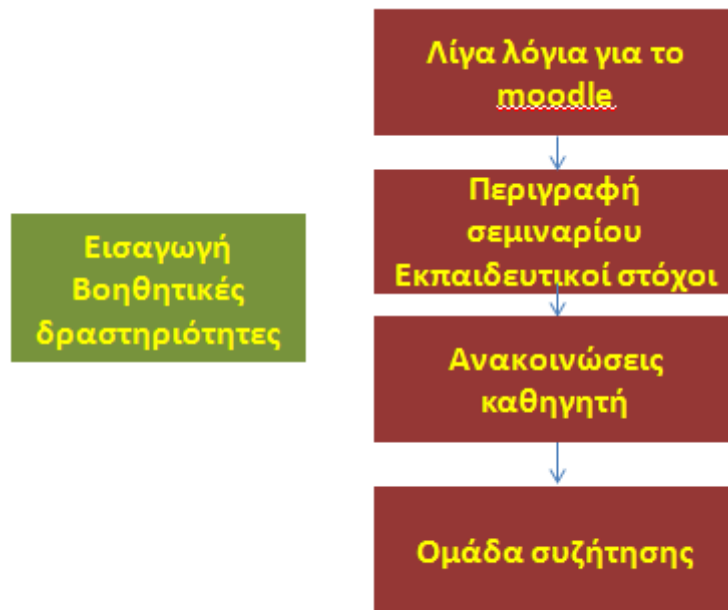
Ηλεκτρονική τάξη Moodle

- Browser (Mozilla Firefox, Google Chrome)
- PowerPoint
- Text, Image viewer

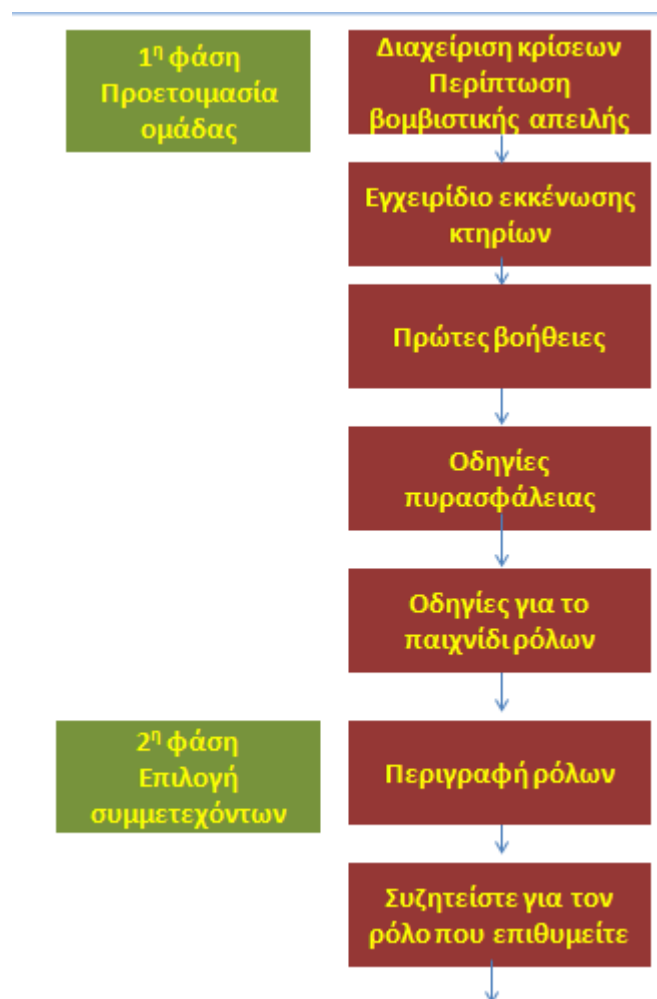
Resources

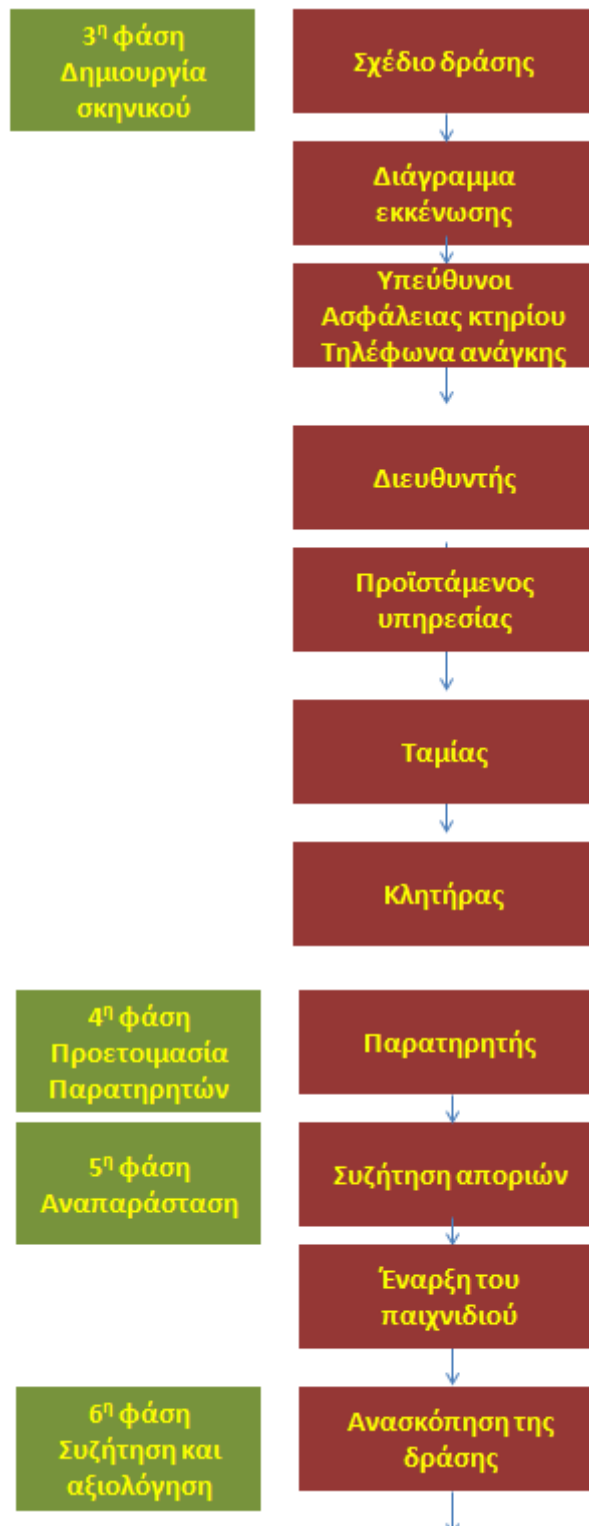
- Ψηφιακό Υλικό
- Βιβλία

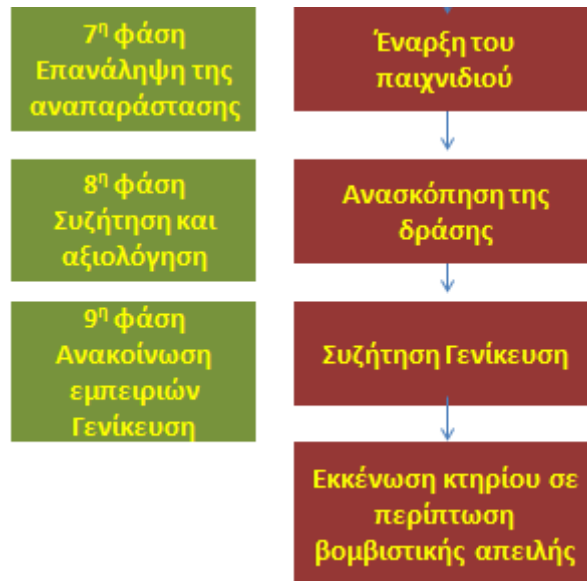
3.1.9.6 Γραφική Αναπαράσταση Δραστηριοτήτων



Εικόνα 2 Εισαγωγή (εκτός φάσης μοντέλου)







Εικόνα 3 Στάδια μοντέλου παιχνιδιού ρόλων

3.1.9.7 Περιγραφή του εκπαιδευτικού σεναρίου με κοινούς όρους(Dialogue Plus):

Εισαγωγή	Type	Technique	Interaction	Roles	Tools/ Services	Recourses
Λίγα λόγια για το Moodle	Assimilative Reading	Assimilative Skim reading	Who One to many Medium Online Timing Asynchronous	Teacher Student	Hardware Computer Software pps	Narrative text
Περιγραφή σεμιναρίου Εκπαιδευτικοί στόχοι	Assimilative Reading	Assimilative Skim reading	Who One to many Medium Online Timing Asynchronous	Teacher Student	Hardware Computer Software pps	Narrative text
Ανακοινώσεις καθηγητή	Communicative Discussing	Communicative Discussion	Who One to many Medium Online Timing Asynchronous	Teacher Student	Hardware Computer Software text	Narrative text
Ομάδα συζήτησης	Communicative Discussing	Communicative Discussion	Who One to many Medium Online Timing Asynchronous	Teacher Student	Hardware Computer Software text	Narrative text

1 ^η φάση Προετοιμασία της ομάδας	Type	Technique	Interaction	Roles	Tools/ Services	Recourses
Διαχείριση κρίσεων Περίπτωση βομβιστικής απειλής	Information handling Gathering	Information handling Defining	Who One to many Medium Online Timing Asynchronous	Teacher Student	Hardware Computer Software pps	Narrative text
Εγχειρίδιο εκκένωσης κτηρίων	Information handling Gathering	Information handling Defining	Who One to many Medium Online Timing Asynchronous	Teacher Student	Hardware Computer Software pps	Narrative text
Πρώτες βοήθειες	Information handling Gathering	Information handling Defining	Who One to many Medium Online Timing Asynchronous	Teacher Student	Hardware Computer Software pps	Narrative text
Οδηγίες πυρασφάλειας	Information handling Gathering	Information handling Defining	Who One to many Medium Online Timing Asynchronous	Teacher Student	Hardware Computer Software pps	Narrative text
Οδηγίες για το παιχνίδι ρόλων	Information handling Gathering	Information handling Defining	Who One to many Medium Online Timing	Teacher Student	Hardware Computer Software pps	Narrative text

			Asynchronous			
2^η φάση Επιλογή των συμμετεχόντων	Type	Technique	Interaction	Roles	Tools/ Services	Recourses
Συζητήστε για το ρόλο που επιθυμείτε	Communicative Discussing	Communicative Discussion	Who One to many Medium Online Timing Asynchronous	Teacher Student	Hardware Computer Software text	Narrative text
3^η φάση Επιλογή των συμμετεχόντων	Type	Technique	Interaction	Roles	Tools/ Services	Recourses
Σχέδιο δράσης	Information handling Gathering	Information handling Defining	Who One to many Medium Online Timing Asynchronous	Teacher Student	Hardware Computer Software pps	Narrative text
Διάγραμμα εκκένωσης	Information handling Gathering	Information handling Defining	Who One to many Medium Online Timing Asynchronous	Teacher Student	Hardware Computer Software image	Narrative text
Υπεύθυνοι ασφαλείας κτηρίου Τηλέφωνα Ανάγκης	Information handling Gathering	Information handling Defining	Who One to many Medium Online Timing Asynchronous	Teacher Student	Hardware Computer Software pdf	Narrative text

Διευθυντής	Information handling Gathering	Information handling Defining	Who One to many Medium Online Timing Asynchronous	Teacher Student	Hardware Computer Software pdf	Narrative text
Προϊστάμενος Υπηρεσίας	Information handling Gathering	Information handling Defining	Who One to many Medium Online Timing Asynchronous	Teacher Student	Hardware Computer Software pdf	Narrative text
Ταμίας	Information handling Gathering	Information handling Defining	Who One to many Medium Online Timing Asynchronous	Teacher Student	Hardware Computer Software pdf	Narrative text
Κλητήρας	Information handling Gathering	Information handling Defining	Who One to many Medium Online Timing Asynchronous	Teacher Student	Hardware Computer Software pdf	Narrative text
Πελάτης	Information handling Gathering	Information handling Defining	Who One to many Medium Online Timing Asynchronous	Teacher Student	Hardware Computer Software pdf	Narrative text

4η φάση Προετοιμασία των παρατηρητών	Type	Technique	Interaction	Roles	Tools/ Services	Recourses
Παρατηρητής	Information handling Gathering	Information handling Defining	Who One to many Medium Online Timing Asynchronous	Teacher Student	Hardware Computer Software pdf	Narrative text
5η φάση Αναπαράσταση	Type	Technique	Interaction	Roles	Tools/ Services	Recourses
Συζήτηση για απορίες στους ρόλους	Communicative Discussing	Communicative Discussion	Who One to many Medium Face to face Timing synchronous	Teacher Student		-
Έναρξη του παιχνιδιού	Experiential performing	Experiential	Who One to many Medium Face to face Timing synchronous	Teacher Student		-
6η φάση Συζήτηση Αξιολόγηση	Type	Technique	Interaction	Roles	Tools/ Services	Recourses
Συζήτηση για απορίες στους ρόλους	Communicative Discussing	Communicative Discussion	Who One to many Medium Face to face Timing synchronous	Teacher Student		-
7η φάση Επανάληψη Αναπαράστασης	Type	Technique	Interaction	Roles	Tools/ Services	Recourses

Έναρξη του παιχνιδιού	Experiential performing	Experiential	Who One to many Medium Face to face Timing synchronous	Teacher Student		
8η φάση Συζήτηση Αξιολόγηση	Type	Technique	Interaction	Roles	Tools/ Services	Recourses
Συζήτηση για απορίες στους ρόλους	Communicative Discussing	Communicative Discussion	Who One to many Medium Face to face Timing synchronous	Teacher Student		-
9η φάση Ανακοίνωση εμπειριών και Γενίκευση	Type	Technique	Interaction	Roles	Tools/ Services	Recourses
Συζήτηση Γενίκευση	Communicative Discussing	Communicative Discussion	Who One to many Medium Face to face Timing synchronous	Teacher Student		-
Εκκένωση κτηρίου σε περίπτωση βομβιστικής απειλής	Productive Creating	Productive Creating	Who One to many Medium Online Timing Asynchronous	Teacher Student	Hardware Computer Software wiki	Narrative text

Πίνακας 4 Περιγραφή εκπαιδευτικού σεναρίου με κοινούς όρους

3.2 Παραμετροποίηση του Moodle

Για την υλοποίηση της εργασίας έγινε διαδικτυακή εγκατάσταση και η χρησιμοποιήθηκε το site <http://www.gnomio.com>. Η διαδικασία που ακολουθήθηκε για τη δημιουργία του site μας είναι η εξής. Πληκτρολογώντας την ηλεκτρονική διεύθυνση βλέπουμε την παρακάτω εικόνα:



Εικόνα 4 Αρχική σελίδα δημιουργίας σεμιναρίου

Πληκτρολογούμε το όνομα που θέλουμε να ονομάσουμε το site και το email που χρησιμοποιούμε.


Name: banklesson, email vntantami@gmail.com και πατάμε το πλήκτρο Create. Για την ονομασία του site υπάρχει ο περιορισμός από 2-12 χαρακτήρες, μικρά γράμματα ή νούμερα. Στη συνέχεια εμφανίζεται το μήνυμα:


Create your site

Your site is being created. You will receive an email with login info. Thank you!

Εικόνα 5 Δημιουργία του δικού σου site

Το μήνυμα που λαμβάνουμε στο email περιέχει το site που θα χρησιμοποιήσουμε για να δημιουργήσουμε το μάθημα καθώς και τους κωδικούς ως admin user. Όπως φαίνεται και στο σχήμα.

 **Gnomio Support** support@gnomio.com [μέσω](#) amazonses.com
προς Εμένα ▾

 Αγγλικά ▾ > Εβραϊκά ▾ [Μετάφραση μηνύματος](#)

Hello and welcome to Gnomio.com!

Your Moodle site is at <https://banklesson.gnomio.com>

(Please do not prepend "www.")

Your login information is:

Username: admin

Password: biBeT9te

You may read our terms of service at <https://gnomio.com/>

Regards,

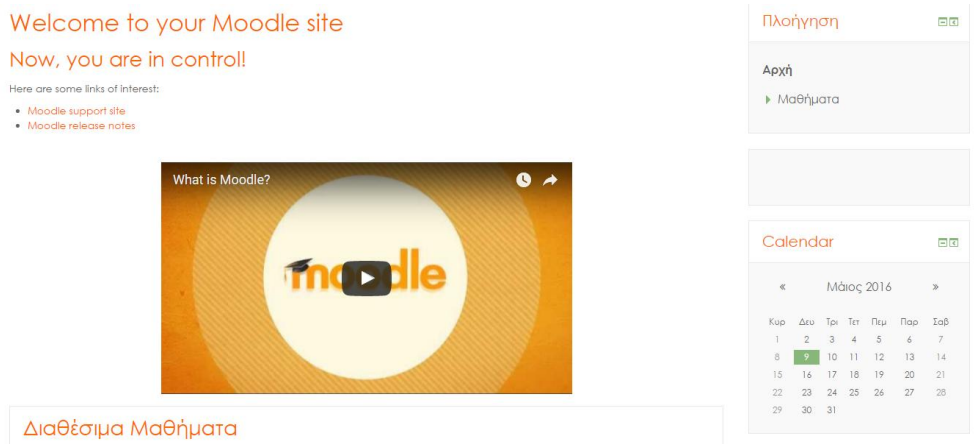
Gnomio Support Team

<https://www.gnomio.com/>

<https://twitter.com/GnomioNews>

Εικόνα 6 Απάντηση στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο για τη δημιουργία του site

Αφού πληκτρολογήσουμε την ηλεκτρονική διεύθυνση του site έχουμε την ακόλουθη εικόνα:



Welcome to your Moodle site
Now, you are in control!

Here are some links of interest:

- Moodle support site
- Moodle release notes

What is Moodle?

Διαθέσιμα Μαθήματα

Πλοήγηση

Αρχή

► Μαθήματα

Calendar

« Μάιος 2016 »

Καρ	Δευ	Τρι	Τετ	Πευ	Παρ	Σαβ
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

Εικόνα 7 Εικόνα καλώς ορίσματος στο Moodle site

Και στη συνέχεια κάνοντας log in

Είσοδος

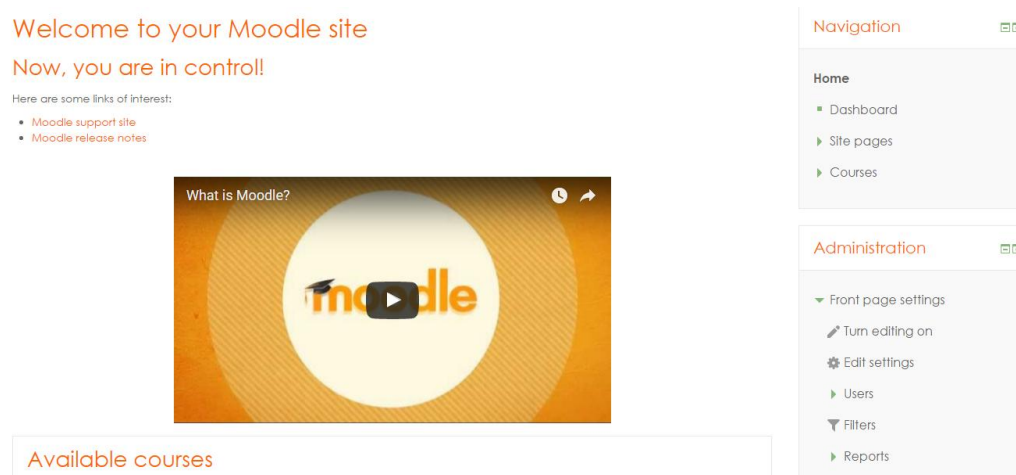
Όνομα χρήστη

Κωδικός πρόσβασης

Να αποθηκευτεί το όνομα χρήστη

Εικόνα 8 Εικόνα εισόδου με κωδικούς

με τους κωδικούς του admin έχουμε την παρακάτω εικόνα:



Εικόνα 9 Αρχική οθόνη για admin

Η εικόνα παρουσιάζει την αρχική οθόνη του Moodle που εμφανίζεται στο χρήστη. Η αρχική οθόνη του Moodle αποτελείται από τρεις περιοχές, το δεξί, το αριστερό και το κεντρικό τμήμα το οποίο μάλιστα καλύπτει και το μεγαλύτερο μέρος της οθόνης. Το δεξί και το αριστερό τμήμα καλύπτεται διάφορα Μπλοκ (blocks) Μπορούμε να μεταβάλουμε τη σειρά τους να προσθέσουμε ως διαχειριστές του site , ανάλογα με τις εκάστοτε ανάγκες. Τα Μπλοκ καλύπτουν διάφορες λειτουργίες του δικτυακού τόπου του Moodle και είτε βοηθούν στην καλύτερη διαχείρισή του, είτε απλά προσφέρουν χρήσιμες πληροφορίες στο χρήστη.

Λαμβάνοντας υπόψη:

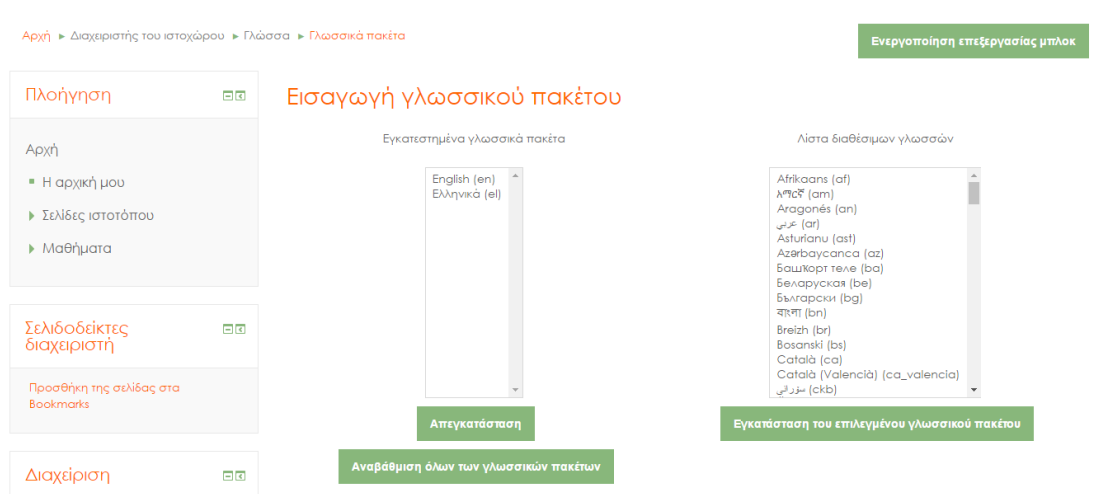
- Το γεγονός ότι το εκπαιδευτικό σενάριο αφορά εκπαίδευση ενηλίκων και δη τραπεζικούς υπαλλήλους, διαφορετικής ηλικίας, μορφωτικού επιπέδου και

γεωγραφικής περιοχής που δεν είναι όλοι εξοικειωμένοι με τις σύγχρονες τεχνολογίες.

- Ότι το μάθημα γίνεται εξ αποστάσεως και δια ζώσης συγχρονα και ασύγχρονα καθώς και
- Το μοντέλο που χρησιμοποιήσαμε κατά τον εκπαιδευτικό σχεδιασμό «παιχνίδι ρόλων»

Η παραμετροποίηση που πραγματοποιήθηκε είναι η εξής:

❖ Προσθήκη Ελληνικής γλώσσας



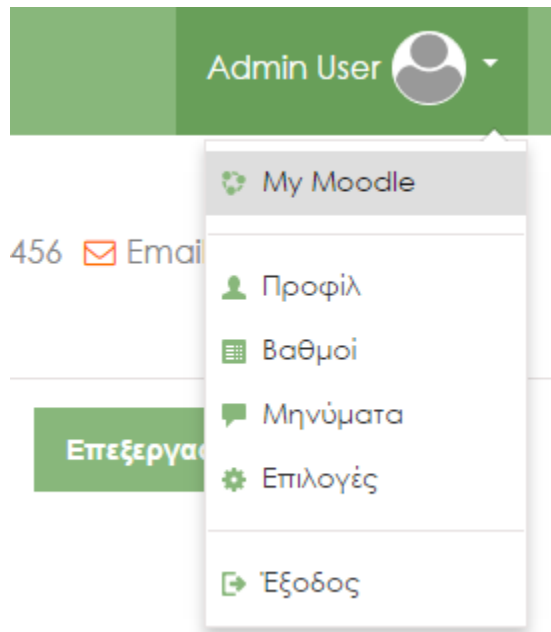
Εικόνα 10 Προσθήκη ελληνικής γλώσσας στο site

Από το block Ρυθμίσεις → Γλώσσα → Γλωσσικά πακέτα επιλέγω από τη λίστα με τις γλώσσες τα ελληνικά και κάνω install. Με τον τρόπο αυτό προσθέτω την ελληνική γλώσσα στο site και μπορώ να κάνω ανά πάσα στιγμή εναλλαγή από αγγλικά σε ελληνικά



Εικόνα 11 Εικονίδιο εναλλαγής γλώσσας στο site

❖ Ενημέρωση του προφίλ χρήστη admin



Εικόνα 12 Ενημέρωση προφίλ χρήστη

Επεξεργασία του προφίλ έχω τα εξής:

Συμπληρώσαμε τα βασικά στοιχεία του χρήστη admin όπως όνομα, επίθετο, email χώρα, πόλη κλπ., καθώς επίσης δηλώσαμε το email του να είναι ορατό σε όλους. Τα υπόλοιπα πεδία είναι στην ευχέρεια του καθενός να τα συμπληρώσει ή όχι. Πατώντας επεξεργασία του προφίλ αποθηκεύονται όλες οι αλλαγές που έχουν πραγματοποιηθεί.

Επεξεργασία του προφίλ

▶ Ανάπτυξη όλων

▼ Γενικά

Όνομα χρήστη*

Επιλέξτε μέθοδο πιστοποίησης ⓘ Μη αυτόματη δημιουργία λογαριασμού

Ανεσταλμένος λογαριασμός ⓘ

Ο κωδικός πρόσβασης πρέπει να έχει τουλάχιστον 8 χαρακτήρες, τουλάχιστον 1 ψηφίο (-a), τουλάχιστον 1 πεζό (á) γράμμα (ta), τουλάχιστον 1 κεφαλαίο (a) γράμμα (Ta), τουλάχιστον 1 μη αλφαριθμητικό (ούς) χαρακτήρα (es)

Νέος κωδικός πρόσβασης ⓘ Αφαίρεση μάσκας

Υποχρεωτική αλλαγή του κωδικού πρόσβασης
 ⓘ

Όνομα*

Επώνυμο*

Διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου*

Εμφάνιση της διεύθυνσης email

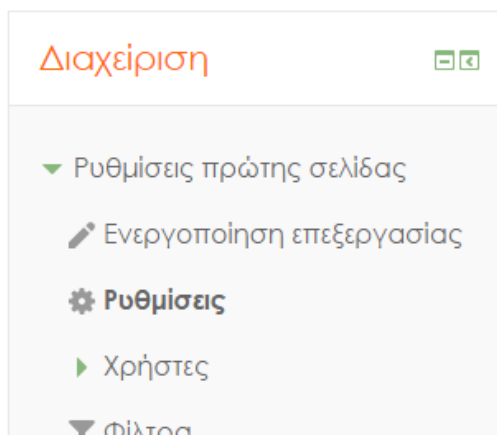
Πόλη/χωριό

Επιλέξτε μια χώρα

Ζώνη ώρας

Εικόνα 13 Ρυθμίσεις προφίλ χρήστη

❖ Ρύθμιση πρώτης σελίδας



Εικόνα 14 Ρυθμίσεις πρώτης σελίδας

Μέσα από το block Ρυθμίσεις → Ρυθμίσεις πρώτης σελίδας προσδιορίζουμε τις παραμέτρους για την πλατφόρμα του Moodle και για την αρχική σελίδα. Έχει ήδη οριστεί κατά τη διαδικτυακή εγκατάσταση το Πλήρες όνομα ιστοχώρου (ολόκληρο το όνομα της δικτυακής πλατφόρμας) και το Σύντομο όνομα του ιστοχώρου: όπου πρέπει να είναι μια σύντομη και μοναδική λέξη. Ρυθμίζουμε ώστε κατά την είσοδο του χρήστη στην αρχική σελίδα να του ζητείτε να γίνεται αυθεντικοποίηση. Πριν ο χρήστης κάνει login αλλά και μετά μπορεί να δει πέρα από τη σύντομη περιγραφή και τα μαθήματα που υπάρχουν ανά κατηγορία.

Ρυθμίσεις πρώτης σελίδας

Πλήρες όνομα ιστοχώρου <small>fullname</small>	<input type="text" value="banklesson.gnomio.com"/>
Σύντομο όνομα του ιστοχώρου (πχ. μοναδική λέξη) <small>shortname</small>	<input type="text" value="Banklesson"/>
Περιγραφή της αρχικής σελίδας <small>summary</small>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"><div style="border-bottom: 1px solid #ccc; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div><div style="height: 150px;"></div></div>

Αυτή η περιγραφή θα προβάλλεται στην πρώτη σελίδα.

Αρχική σελίδα <small>frontpage</small>	Εμφάνιση μιας λίστας μαθημάτων ▾
	Κανένας ▾
	Κανένας ▾
	Κανένας ▾
	Κανένας ▾
	Τα επιλεγμένα αντικείμενα θα προβάλλονται στην αρχική σελίδα της ιστοσελίδας.
Αντικείμενα αρχικής σελίδας όταν είναι συνδεδεμένοι <small>frontpageloggedin</small>	Enrolled courses ▾
	Course search box ▾
	Κανένας ▾
	Κανένας ▾
	Κανένας ▾
	Κανένας ▾
	Κανένας ▾
Μέγιστο Βάθος Κατηγοριών <small>maxcategorydepth</small>	Χωρίς περιορισμό ▾ Προεπιλογή: 2
	Αυτό προσδιορίζει το μέγιστο βάθος εμφάνισης υποκατηγοριών
Μέγιστος αριθμός μαθημάτων <small>frontpagecourselimit</small>	200 ▾ Προεπιλογή: 200
	Μέγιστος αριθμός μαθημάτων που πρέπει να εμφανίζονται στην αρχική σελίδα στη λίστα των μαθημάτων.
Συμπεριλάβετε μια ενότητα θέματος <small>numsections</small>	<input checked="" type="checkbox"/> Προεπιλογή: Ναι Εάν επιλεγεί, μια ενότητα θέματος θα εμφανιστεί στην αρχική σελίδα του συστήματος.
Αντικείμενα νέων προς προβολή <small>newsitems</small>	3 ▾ Προεπιλογή: 3
Εμφανιζόμενα σχόλια ανά σελίδα <small>commentsperpage</small>	15 ▾ Προεπιλογή: 15
Προεπιλεγμένος ρόλος πρώτης σελίδας <small>defaultfrontpageroleid</small>	Authenticated user on frontpage (frontpage) ▾ Προεπιλογή: Authenticated user on frontpage (frontpage)

Εικόνα 15 Ρυθμίσεις πρώτης σελίδας β

Δημιουργία νέου μαθήματος

Για την δημιουργία του πρώτου μαθήματος μπορούμε να πατήσουμε στο κουμπί Προσθήκη νέου μαθήματος

Διαθέσιμα Μαθήματα

Δεν υπάρχουν μαθήματα σε αυτήν την κατηγορία

[Προσθήκη νέου μαθήματος](#)

Εικόνα 16 Προσθήκη μαθήματος

είτε από το Μπλοκ Ρυθμίσεις → Διαχειριστής του ιστοχώρου → Μαθήματα
→ Προσθήκη / τροποποίηση μαθημάτων

Διαχείριση κατηγορίας και μαθήματος

Προβολή: [Κατηγορίες μαθημάτων και μαθήματα](#)

[Κατηγορίες μαθημάτων](#)

[Miscellaneous](#)

[Δημιουργία νέας κατηγορίας](#)

[Δημιουργία νέου μαθήματος](#) | [Ταξινόμηση μαθημάτων](#) | [Ανά σελίδα: 20](#)

Εικόνα 17 Προσθήκη μαθήματος β

Με τον τρόπο αυτό δημιουργήσαμε το μάθημα «Διαχείριση κρίσεων: Η περίπτωση της βομβιστικής απειλής» όπως φαίνεται στην παρακάτω εικόνα. Σύμφωνα με αυτή έχουμε τα εξής:

Επεξεργασία των ρυθμίσεων του μαθήματος

▼ Γενικά

Πλήρες όνομα μαθήματος* ⓘ Διαχείριση κρίσεων: Η περίπτωση

Σύντομο όνομα μαθήματος* ⓘ ΔΚΒΑ1

Κατηγορία μαθήματος ⓘ Miscellaneous ▾

Ορατό ⓘ Προβολή ▾

Ημερομηνία έναρξης ⓘ 1 ▾ Μάιος ▾ 2016 ▾ 📅

Κωδικός μαθήματος ⓘ dkba1

▼ Περιγραφή


Περιγραφή μαθήματος ⓘ

Το συγκεκριμένο σεμινάριο απευθύνεται σε τραπέζιους υπαλλήλους με στόχο την εκπαίδευσή τους στη διαχείριση κρίσεων και συγκεκριμένα στην αντιμετώπιση περιστατικών που αφορά τηλεφώνημα για βεβιαστική απειλή.

Μετά την ολοκλήρωση του σεμιναρίου οι υπάλληλοι που θα το παρακολούθησαν θα γνωρίζουν:

α) τους βασικούς κανόνες ασφαλείας και β) τις πρακτικές αντιμετώπισης ενός τέτοιου περιστατικού

Για τη δημιουργία του σεμιναρίου αξιοποιήθηκε το εργαλείο moodle. Οι εκπαιδευόμενοι θα έχουν στη διάθεσή τους μια εβδομάδα να ολοκληρώσουν το σεμινάριο και χρησιμοποιώντας το παιχνίδι ρόλων να φτάσουν στην επίτευξη των στόχων του προγράμματος.



Περίληψη αρχείων μαθήματος ⓘ

Maximum size for new files: 256MB, maximum attachments: 1

Αρχείο

▼ Course format

Μορφή ⓘ Μορφή θεμάτων ▾

Αριθμός εβδομάδων/θεμάτων ⓘ 9 ▾

Περιοχές που έχετε αποκρύψει ⓘ Οι περιοχές που έχετε αποκρύψει θα προβάλλονται σε συμπυκνμένη μορφή ▾

Course layout ⓘ Εμφάνιση όλων των τμημάτων σε μία σελίδα ▾

▼ Εμφάνιση

Επιβολή γλώσσας

Επέβαλε ημερολόγιο

Αντικείμενα νέων προς προβολή

Προβολή βαθμών

Προβολή αναφορών δραστηριότητας

▼ Files and uploads

Μέγιστο μέγεθος αρχείου

▼ Ομάδες

Λειτουργία ομάδας

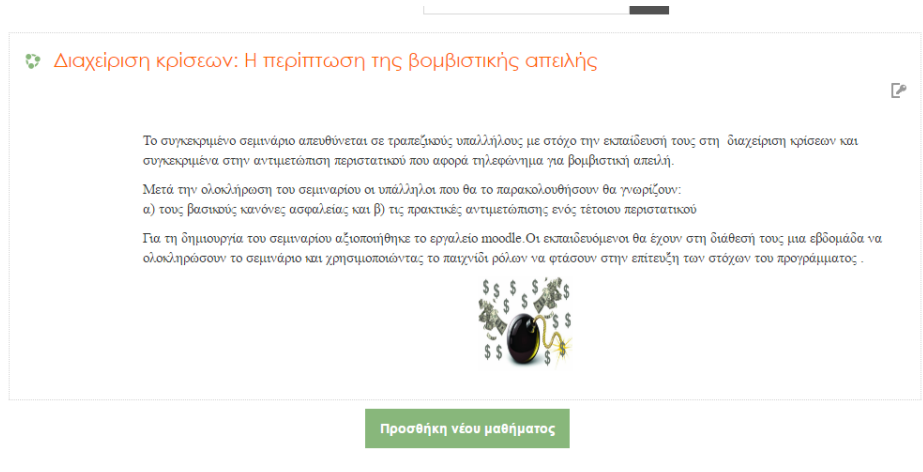
Υποχρεωτικά λειτουργία ομάδας

Προεπιλεγμένη ομαδοποίηση

▼ Μηνιαία ούλου

Εικόνα 18 Επεξεργασία ρυθμίσεων μαθήματος

Το μάθημα ανήκει στην κατηγορία μαθημάτων Miscellaneous. Ως σύντομο όνομα ορίσαμε το ΔΚΒΑ1 και του δώσαμε τον κωδικό μαθήματος dkba1. Στην συνέχεια δίνουμε μια σύντομη περιγραφή του μαθήματος.



Εικόνα 19 Δημιουργία μαθήματος Διαχείρισης κρίσεων: Η περίπτωση της βομβιστικής απειλής

Η μορφή που θα παρουσιάζεται το μάθημα θα είναι Μορφή θεμάτων και ο αριθμός τους θα είναι 10, μία ενότητα εισαγωγής και οι υπόλοιπες εννέα είναι όσες και οι φάσεις του μοντέλου που θα χρησιμοποιήσουμε.

Επιλέγουμε να μην εμφανίζονται οι βαθμοί διότι δεν είναι στους στόχους του μαθήματος η αξιολόγηση του μαθητή και η απόδοση κάποιου βαθμού. Δεν υπάρχει ομαδοποίηση. Τέλος οι ίδιοι οι μαθητές επιλέγουν τη γλώσσα που θέλουν να έχουν τα Μπλοκς . Επίσης δε δίνεται η δυνατότητα σε χρήστες που δεν είναι εγγεγραμμένοι να δουν το μάθημα.

Τα μαθήματα δημιουργούνται είτε από το διαχειριστή, είτε από τους εκπαιδευτές. Σε κάθε μάθημα υπάρχει ένα σύνολο από λειτουργίες, οι οποίες κατηγοριοποιούνται σε μπλοκ, πηγές πληροφοριών και δραστηριότητες .

Τα μπλοκ δίνουν πληροφορίες στους χρήστες του συστήματος (μηνύματα μεταξύ χρηστών, νέα σχετικά με το μάθημα, επικείμενα γεγονότα, κα) και βοηθούν στην καλύτερη διαχείριση των μαθημάτων.

Οι πηγές πληροφοριών παρέχουν το εκπαιδευτικό υλικό και πληροφορίες για το μάθημα. Μπορούν να έχουν την μορφή αρχείων με πληροφορίες σε διάφορες μορφές να είναι κάποιος φάκελος, ετικέτα url κά.

Οι δραστηριότητες των μαθημάτων καθιστούν ικανό τον εκπαιδευόμενο να αλληλεπιδράσει με τον εκπαιδευτή ή την εφαρμογή Moodle. Το Moodle περιέχει μια μεγάλη κλίμακα δραστηριοτήτων, όπως Ομάδες συζήτησης Εργασίες (assignments), Quiz κά

Πιο συγκεκριμένα στα πλαίσια του μαθήματος Διαχείριση κρίση: Η περίπτωση της βομβιστικής απειλής, έχουν γίνει τα εξής, όπως περιγράφονται εν συντομία στον ακόλουθο πίνακα:

Φάση Μοντέλου	Ονομασία Θεματικής ενότητας στο Moodle	Πηγές πληροφορίας / Είδη δραστηριοτήτων
-	Εισαγωγή	Πηγή πληροφορίας (αρχείο), Φόρουμ συζήτησης
Φάση 1η Προετοιμασία της ομάδας	Προετοιμασία της ομάδας	Πηγή πληροφορίας (αρχείο),
Φάση 2η Επιλογή των συμμετεχόντων	Επιλογή των συμμετεχόντων	Φόρουμ συζήτησης

Φάση 3η Δημιουργία σκηνικού	Δημιουργία σκηνικού	Πηγή πληροφορίας (αρχείο), ετικέτα
Φάση 4 ^η Προετοιμασία παρατηρητών	Προετοιμασία παρατηρητών	Πηγή πληροφορίας (αρχείο),
Φάση 5 ^η Αναπαράσταση	Αναπαράσταση	Δια ζώσης Παιχνίδι ρόλων
Φάση 6 ^η Συζήτηση και αξιολόγηση	Συζήτηση και αξιολόγηση	Δια ζώσης Συζήτηση
Φάση 7 ^η Επανάληψη της αναπαράστασης	Επανάληψη της αναπαράστασης	Δια ζώσης Παιχνίδι ρόλων
Φάση 8 ^η Συζήτηση και αξιολόγηση	Συζήτηση και αξιολόγηση	Δια ζώσης Συζήτηση
Φάση 9 ^η Ανακοίνωση εμπειριών και γενίκευση	Ανακοίνωση εμπειριών και γενίκευση	wiki





Πίνακας 5 Περιγραφή δραστηριοτήτων σε κάθε φάση του μοντέλου παιχνιδιού

Πιο αναλυτικά:

Στην ενότητα «Εισαγωγή» έχουμε τα εξής:

Εισαγωγή

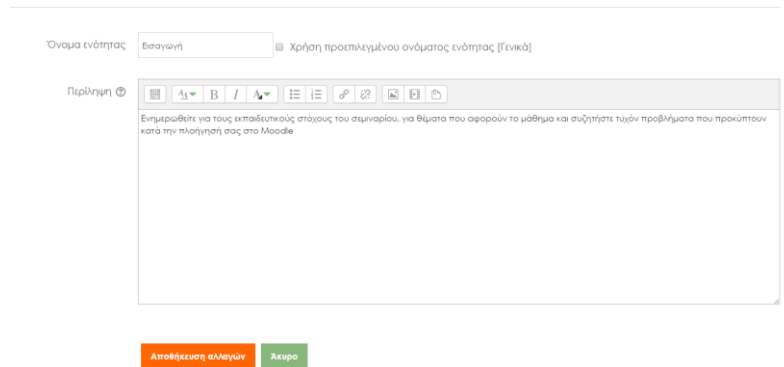
Ενημερωθείτε για τους εκπαιδευτικούς στόχους του σεμιναρίου, για θέματα που αφορούν το μάθημα και συζητήστε τυχόν προβλήματα που προκύπτουν κατά την πλοήγησή σας στο Moodle

-  Λίγα λόγια για το moodle
-  Περιγραφή σεμιναρίου - Εκπαιδευτικοί στόχοι
-  Ανακοινώσεις καθηγητή
-  Ομάδα συζήτησης

Εικόνα 20 Ενότητα Εισαγωγή μαθήματος

Περιγραφή ενότητας Εισαγωγή»

Δίνεται μία σύντομη περιγραφή της ενότητας.




The screenshot shows the Moodle course page editor for the 'Εισαγωγή' unit. At the top, there is a text input field containing 'Εισαγωγή' and a checkbox labeled 'Χρήση προεπιλεγμένου ονόματος ενότητας [[Γενικά]]'. Below this is a rich text editor with a toolbar containing icons for bold, italic, underline, list, link, unlink, and other text formatting options. The main text area contains the following text: 'Ενημερωθείτε για τους εκπαιδευτικούς στόχους του σεμιναρίου, για θέματα που αφορούν το μάθημα και συζητήστε τυχόν προβλήματα που προκύπτουν κατά την πλοήγησή σας στο Moodle'. At the bottom of the editor, there are two buttons: 'Αποθήκευση αλλαγών' (Save changes) and 'Άκυρο' (Cancel).

Εικόνα 21 Περιγραφής ενότητας Εισαγωγή μαθήματος

Περιλαμβάνει συνολικά 4 δραστηριότητες. Δυο δραστηριότητες εισαγωγής αρχείων rps και δύο δραστηριότητες forum συζήτησης.

Δραστηριότητα λίγα λόγια για το Moodle Δραστηριότητα εισαγωγής αρχείου rps

Επεξεργασία ενός Πηγή πληροφοριών 

[Ανάπτυξη όλων](#)

▼ Γενικά

Όνομα*

Περιγραφή

Περιγράφεται σύντομα τι είναι το moodle και επεξηγεί την χρησιμότητα βασικών ενότητων και δραστηριοτήτων που εμφανίζονται στο σεμινάριο.


Display description on course page

▼ Περιεχόμενο

Επιλέξτε αρχία

Μέγιστο μέγεθος για νέα αρχία: 255MB

Αρχία


Λίγα λόγια για το

▼ Εμφάνιση


Εμφάνιση

Show size

Show type

Εικόνα 22 Επεξεργασία πηγής πληροφοριών Λίγα λόγια για το Moodle

Δραστηριότητα περιγραφή σεμιναρίου – Εκπαιδευτικοί στόχοι Δραστηριότητα εισαγωγής αρχείου pps

Επεξεργασία ενός Πηγή πληροφοριών 

[Ανάπτυξη όλων](#)

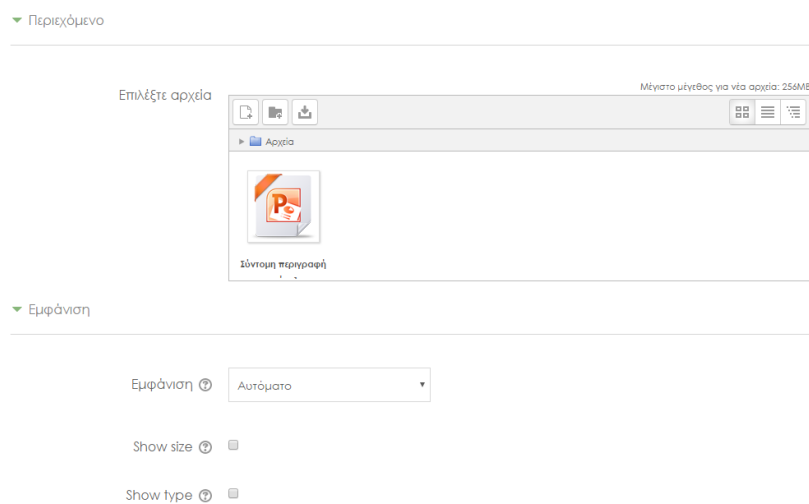
▼ Γενικά

Όνομα*

Περιγραφή

Περιγράφεται ο σκοπός και οι εκπαιδευτικοί στόχοι του σεμιναρίου, η χρονική διάρκεια και το πλήθος που απευθύνεται

Display description on course page



Εικόνα 23 Επεξεργασία πηγής πληροφοριών Περιγραφή σεμιναρίου – Εκπαιδευτικοί στόχοι

Δραστηριότητα Ανακοινώσεις καθηγητή

Δραστηριότητα forum συζήτησης όπου οι εκπαιδευόμενοι εγγράφονται «αναγκαστικά» και ειδοποιούνται μέσω email για τα θέματα που έχουν προστεθεί. Μπορεί να γράφει μόνο ο καθηγητής γιατί είναι τύπου «ομάδα συζητήσεων ειδήσεων»

Επεξεργασία ενός Ομάδα Συζητήσεων

▼ Γενικά

Όνομα ομάδας συζητήσεων*

Εισαγωγή ομάδας συζητήσεων

Αυτόματη μορφή από το Moodle ▼

Display description on course
page

▼ Subscription and tracking

Λειτουργία εγγραφής 

Ανάγνωση παρακολούθησης
για αυτή την ομάδα
συζητήσεων;

▶ Κατώφλι δημοσιεύσεων για μπλοκάρισμα

▶ Βαθμοί

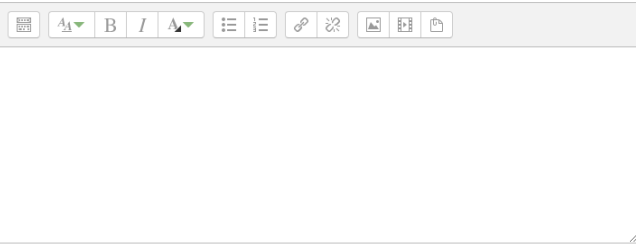
▶ Συχνές ρυθμίσεις μονάδας

Εικόνα 24 Επεξεργασία ομάδας συζήτησης Ανακοινώσεις καθηγητή

Δραστηριότητα ομάδα συζήτησης

Είναι ένα φόρουμ όπου όλοι οι χρήστες μπορούν να δημιουργήσουν νέο θέμα συζήτησης. Είναι τύπου «πρότυπο ομάδας συζητήσεων γενικής χρήσης και μπορούν να δημιουργήσουν νέα θέματα σχετικά με ερωτήσεις που αφορούν το Moodle, προβλήματα χειρισμού, απορίες σχετικές με το μάθημα κ.ά.

Όνομα ομάδας συζητήσεων*

Εισαγωγή ομάδας συζητήσεων 

Display description on course page

Τύπος ομάδας συζητήσεων






► Attachments and word count

Εικόνα 25 Επεξεργασία ομάδας συζήτησης

Πρώτη ενότητα: Προετοιμασία της ομάδας

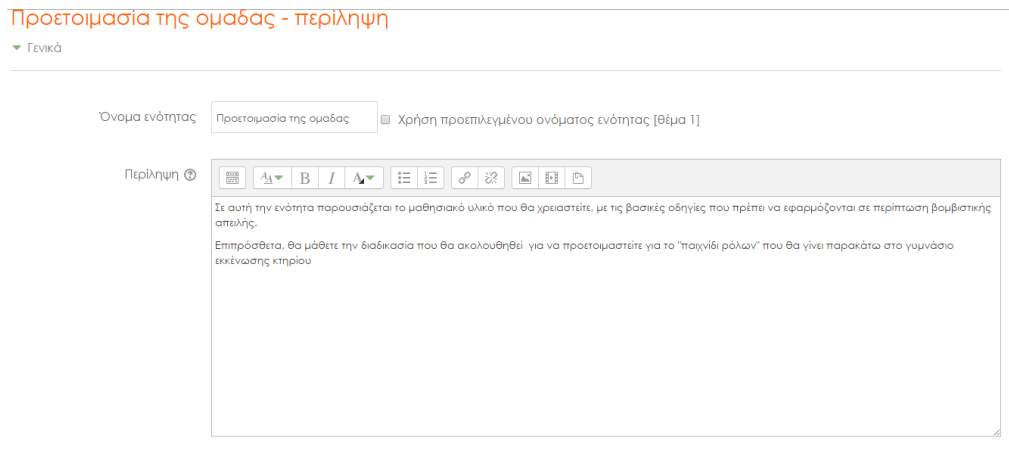
Προετοιμασία της ομάδας

Σε αυτή την ενότητα παρουσιάζεται το μαθησιακό υλικό που θα χρειαστείτε, με τις βασικές οδηγίες που πρέπει να εφαρμόζονται σε περίπτωση βομβιστικής απειλής. Επιπρόσθετα, θα μάθετε την διαδικασία που θα ακολουθηθεί για να προετοιμαστείτε για το "παιχνίδι ρόλων" που θα γίνει παρακάτω στο γυμνάσιο εκκένωσης κτηρίου

-  Διαχείριση κρίσεων Περίπτωση βομβιστικής απειλής
-  Εγχειρίδιο εκκένωσης κτηρίων
-  Πρώτες βοήθειες
-  Οδηγίες πυρασφάλειας
-  Οδηγίες για το παιχνίδι ρόλων

Εικόνα 26 Πρώτη ενότητα Προετοιμασία ομάδας

Δίνεται μια σύντομη περιγραφή της ενότητας

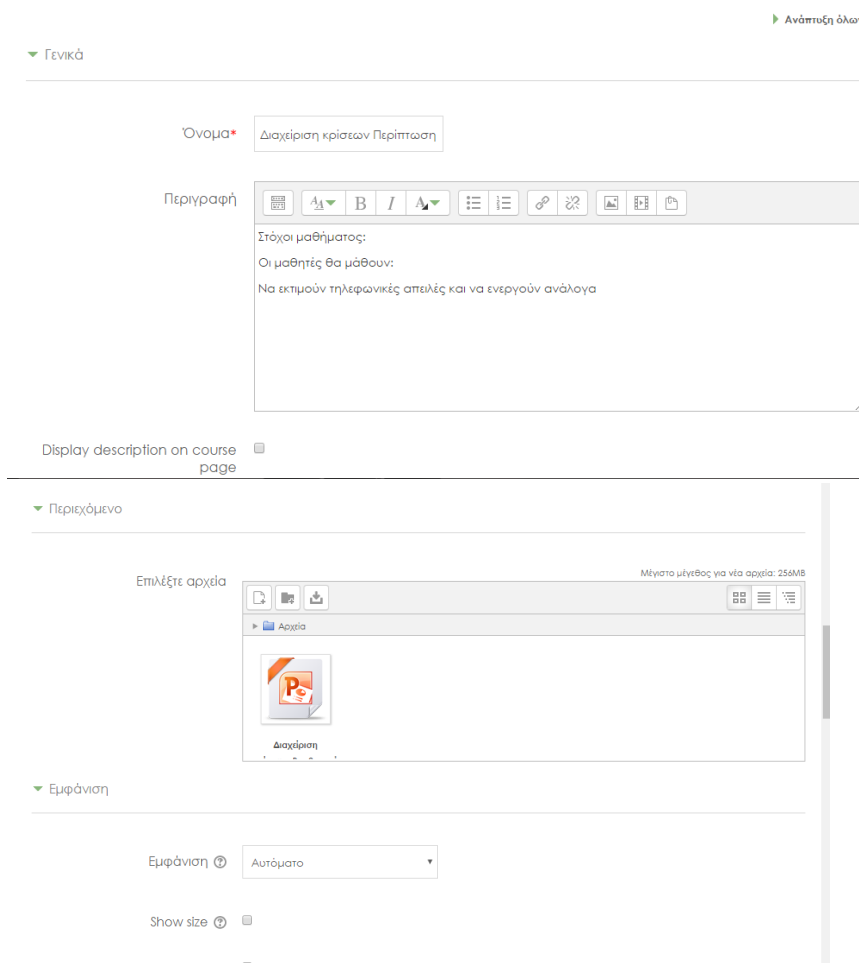


Εικόνα 27 Περιγραφή πρώτης ενότητας Προετοιμασία ομάδας

Περιλαμβάνει πέντε δραστηριότητες εισαγωγής αρχείου rps.

Δραστηριότητα Διαχείριση κρίσεων Περίπτωση βομβιστικής απειλής

[Επεξεργασία ενός Πηγή πληροφοριών σε Προετοιμασία της ομάδας](#)



Εικόνα 28 Επεξεργασία πηγής πληροφοριών Διαχείριση κρίσεων

Δραστηριότητα: Εγχειρίδιο εκκένωσης κτηρίων

Επεξεργασία ενός Πηγής πληροφοριών σε Προετοιμασία της ομάδας

▶ Ανάπτυξη όλων

Γενικά

Όνομα*

Περιγραφή

Στόχος δραστηριότητας
Οι μαθητές θα μάθουν πώς να προστατεύουν την σωματικής του ακεραιότητα και των υπολοίπων
Θα γνωρίζουν τους ρόλους των εμπλεκόμενων στις διαδικασίες φυσικής ασφάλειας και το πλαίσιο των αρμοδιοτήτων και ευθυνών τους

Display description on course page

Περιεχόμενο

Επιλέξτε αρχεία

Μέγιστο μέγεθος για νέα αρχεία: 256MB

Αρχεία



Εγχειρίδιο εκκένωσης

Εμφάνιση

Εμφάνιση

Show size

Εικόνα 29 Επεξεργασία πηγής πληροφοριών Εγχειρίδιο εκκένωσης κτηρίων

Δραστηριότητα: Πρώτες βοήθειες

Επεξεργασία ενός Πηγής πληροφοριών σε Προετοιμασία της ομάδας

▶ Ανάπτυξη όλων

▼ Γενικά

Όνομα*

Περιγραφή


Στόχος της δραστηριότητας είναι:
Να μπορούν οι εκπαιδευόμενοι να προσφέρουν τις πρώτες βοήθειες γρήγορα και αποτελεσματικά

▼ Περιεχόμενο

Επιλέξτε αρχεία

Μέγιστο μέγεθος για νέα αρχία: 254MB

Αρχία


Πρώτες

▼ Εμφάνιση

Εμφάνιση

Show size

Εικόνα 30 Επεξεργασία πηγής πληροφοριών Πρώτες βοήθειες

Δραστηριότητα: Οδηγίες πυρασφάλειας

Επεξεργασία ενός Πηγής πληροφοριών σε Προετοιμασία της ομάδας

▶ Ανάπτυξη όλων

▼ Γενικά

Όνομα*

Περιγραφή

Σκοπός της δραστηριότητας είναι οι μαθητές να μάθουν να χρησιμοποιούν σωστά τα μέσα πυρασφάλειας

Display description on course page

Εικόνα 31 Επεξεργασία πηγής πληροφοριών Οδηγίες πυρασφάλειας

Δραστηριότητα: Οδηγίες για το παιχνίδι ρόλων

 Επεξεργασία ενός Πηγή πληροφοριών σε Προετοιμασία της ομάδας 

▼ Γενικά

▶ Ανάπτυξη όλων

Όνομα*

Περιγραφή



Με την συγκεκριμένη δραστηριότητα δίνονται επεξηγήσεις στους εκπαιδευόμενους σχετικά με το παιχνίδι ρόλων που καλούνται να παίξουν

Display description on course

▼ Περιεχόμενο

Επιλέξτε αρχεία

Μέγιστο μέγεθος για νέα αρχεία: 256MB



▼ Εμφάνιση

Εμφάνιση 

Εικόνα 32 Επεξεργασία πηγής πληροφοριών Επεξήγηση παιχνιδιού ρόλων

Ενότητα: Επιλογή συμμετεχόντων

Επιλογή των συμμετεχόντων

Το σενάριο περιλαμβάνει 7 ρόλους πρωταγωνιστικούς και 3 παρατηρητών.
Οι ρόλοι αναλύονται σε:
Διευθυντής / Προϊστάμενος υπηρεσίας / Ταμίας / Κλητήρας / 3 πελάτες / 3 παρατηρητές

Συζητήστε και αποφασίστε τον ρόλο που θέλετε να παίξετε.

 Συζητήστε για το ρόλο που επιθυμείτε

Εικόνα 33 Ενότητα Επιλογή συμμετεχόντων

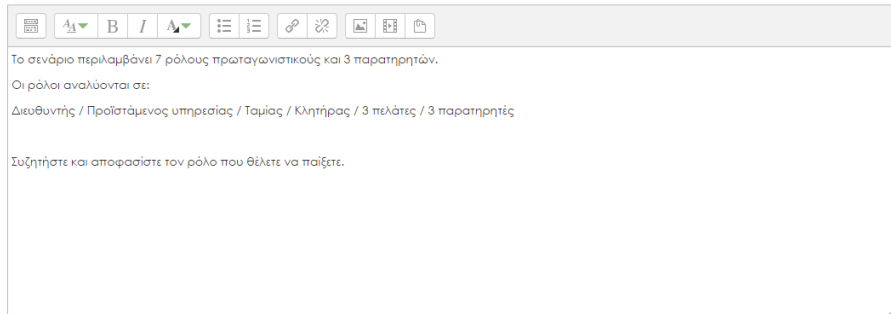
Δίνεται μια περιγραφή της ενότητας, όπου ανακοινώνονται οι ρόλοι και καλούνται οι εκπαιδευτές να διαλέξουν το ρόλο που θα υποδυθούν

Επιλογή των συμμετεχόντων - περιληψη

▼ Γενικά

Όνομα ενότητας Χρήση προεπιλεγμένου ονόματος ενότητας [θέμα 2]

Περιληψη



Το σενάριο περιλαμβάνει 7 ρόλους πρωταγωνιστικούς και 3 παρατηρητών.
Οι ρόλοι αναλύονται σε:
Διευθυντής / Προϊστάμενος υπηρεσίας / Ταμίας / Κλητήρας / 3 πελάτες / 3 παρατηρητές
Συζητήστε και αποφασίστε τον ρόλο που θέλετε να παίξετε.

Εικόνα 34 Περιγραφή ενότητας Επιλογή συμμετεχόντων

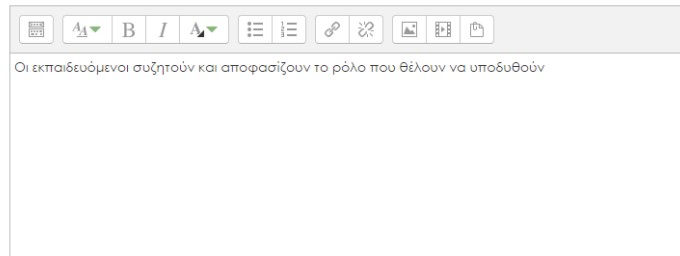
Περιλαμβάνει μία δραστηριότητα forum συζήτησης

Δραστηριότητα: Συζητήστε για το ρόλο που επιθυμείτε

▼ Γενικά

Όνομα ομάδας συζητήσεων*

Εισαγωγή ομάδας συζητήσεων



Οι εκπαιδευόμενοι συζητούν και αποφασίζουν το ρόλο που θέλουν να υποδυθούν

Display description on course page

Τύπος ομάδας συζητήσεων

Εικόνα 35 Ομάδα συζήτησης Συζητήστε το ρόλο που επιθυμείτε

Ενότητα: Δημιουργία σκητικού

Δημιουργία σκητικού

Στην ενότητα αυτή περιγράφεται το σενάριο που θα πραγματοποιηθεί στο παιχνίδι ρόλων και οι ρόλοι των συμμετεχόντων.
Διαβάστε προσεκτικά το σενάριο και τον ρόλο που έχετε αποφασίσει να παίξετε.

Σχέδιο δράσης

Διάγραμμα εκκένωσης

Υπεύθυνοι Ασφάλειας κτηρίου Τηλέφωνα ανάγκης

Ρόλοι

Διευθυντής

Προϊστάμενος υπηρεσίας

Ταμίας

Κλητήρας

Πελάτης

Εικόνα 36 Ενότητα Δημιουργία σκητικού

Δίνεται μια περιγραφή ης ενότητας

Δημιουργία σκητικού - περίληψη

▼ Γενικά

Όνομα ενότητας Δημιουργία σκητικού Χρήση προεπιλεγμένου ονόματος ενότητας [θέμα 3]

Περίληψη

Στην ενότητα αυτή περιγράφεται το σενάριο που θα πραγματοποιηθεί στο παιχνίδι ρόλων και οι ρόλοι των συμμετεχόντων.
Διαβάστε προσεκτικά το σενάριο και τον ρόλο που έχετε αποφασίσει να παίξετε.

Εικόνα 37 Περιγραφή ενότητας Δημιουργία σκητικού

Περιλαμβάνει οχτώ δραστηριότητες εισαγωγής αρχείου, εκ των οποίων μία αρχείο rps, έξι αρχείων pdf και μίας εικόνας. Επιπλέον υπάρχει και μία ετικέτα για να ξεχωρίζει τα αρχεία των ρόλων από το υπόλοιπο υλικό της ενότητας.

Δραστηριότητα: Σχέδιο δράσης

■ Επεξεργασία ενός πηγής πληροφοριών σε δημιουργία σκηναίου

▶ Ανάπτυξη όλων

▼ Γενικά

Όνομα* Σχέδιο δράσης

Περιγραφή

Δίνονται οι απαραίτητες οδηγίες για το σενάριο που θα πραγματοποιηθεί στο παιχνίδι ρόλων

Display description on course page

▼ Περιεχόμενο

Επιλέξτε αρχεία

Μέγιστο μέγεθος για νέα αρχία: 256MB

Αρχία

Σχέδιο δράσης.ppsx

▼ Εμφάνιση

Εμφάνιση

Εικόνα 38 Επεξεργασία πηγής πληροφορία Σχέδιο δράσης

Δραστηριότητα: Διάγραμμα εκκένωσης

Επεξεργασία ενός Πηγής πληροφοριών σε Δημιουργία σκημικού

▶ Ανάπτυξη όλων

▼ Γενικά

Όνομα* Διάγραμμα εκκένωσης

Περιγραφή

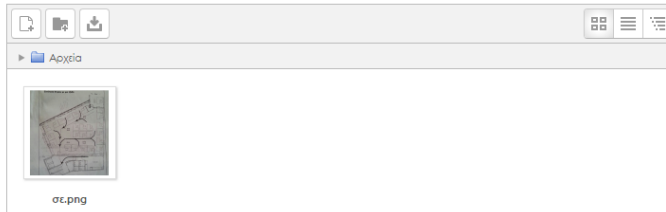
Περιλαμβάνει την κάτοψη του κτηρίου και δείχνει τις εξόδους διαφυγής

Display description on course page

▼ Περιεχόμενο

Επιλέξτε αρχεία

Μέγιστο μέγεθος για νέα αρχεία: 256MB



▼ Εμφάνιση

Εμφάνιση ⓘ

Αυτόματο ▼

Εικόνα 39 Επεξεργασία πηγή πληροφορία Διάγραμμα εκκένωσης

Δραστηριότητα: Υπεύθυνοι ασφαλείας κτηρίου Τηλέφωνα ανάγκης

Επεξεργασία ενός Ιληγή πληροφοριών σε Δημιουργία σκηنيού

▶ Ανάπτυξη όλων

▼ Γενικά

Όνομα* Υπεύθυνοι Ασφάλειας κτηρίου

Περιγραφή

Περιγράφονται ποιοι έχουν οριστεί ως υπεύθυνοι για το κτήριο και τα τηλέφωνα ανάγκης που μπορεί να χρειαστούν

Display description on course page

▼ Περιεχόμενο

Επιλέξτε αρχεία

Μέγιστο μέγεθος για νέα αρχεία: 256MB



▼ Εμφάνιση

Εμφάνιση

Θαυμάσια

Εικόνα 40 Επεξεργασία πηγή πληροφορία Υπεύθυνοι ασφαλείας κτηρίου

Δραστηριότητα: Ρόλοι Είναι ετικέτα

Επεξεργασία ενός Ετικέτα σε Δημιουργία σκηνηκού

▼ Σύμπτυξη όλων

▼ Γενικά

Κείμενο ετικέτας

Ρόλοι

▼ Συχνές ρυθμίσεις μονάδας

Ορατό

Εικόνα 41 Επεξεργασία ετικέτας Ρόλοι

Δραστηριότητα: Διευθυντής

Επεξεργασία ενός Πηγή πληροφοριών σε Δημιουργία σκηνακού

Ανάπτυξη όλων

Γενικά

Όνομα* Διευθυντής

Περιγραφή

Περιγράφεται ο αντίστοιχος ρόλος

Display description on course page

Περιεχόμενο

Επιλέξτε αρχεία Μέγιστο μέγεθος για νέα αρχεία: 256MB

Αρχεία

διευθυντής.pdf

Εμφάνιση

Εμφάνιση Αυτόματο

Show size

Show type

Εικόνα 42 Επεξεργασία πηγής πληροφοριών Διευθυντής

Δραστηριότητα: Προϊστάμενος υπηρεσίας

▼ General

Name* Προϊστάμενος υπηρεσίας

Description

Περιγράφεται ο αντίστοιχος ρόλος

Display description on course page

▼ Content

Select files Maximum size for new files: 256MB

Files

προϊστάμενος.pdf

▶ Appearance

▶ Common module settings

Εικόνα 43 Επεξεργασία πηγής πληροφοριών Προϊστάμενος

Δραστηριότητα Ταμίας

Επεξεργασία ενός Πηγή πληροφοριών σε Δημιουργία σκηνακού ▶ Ανάπτυξη όλων

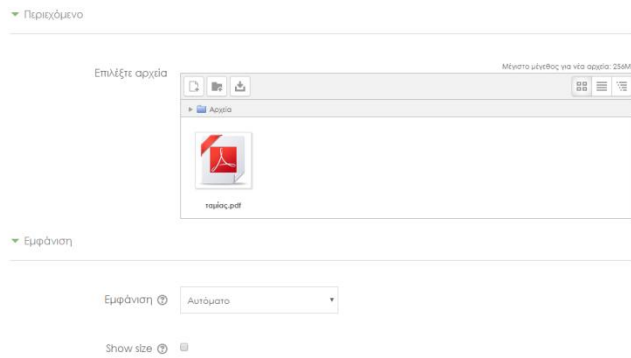
▼ Γενικά

Όνομα* Ταμίας

Περιγραφή

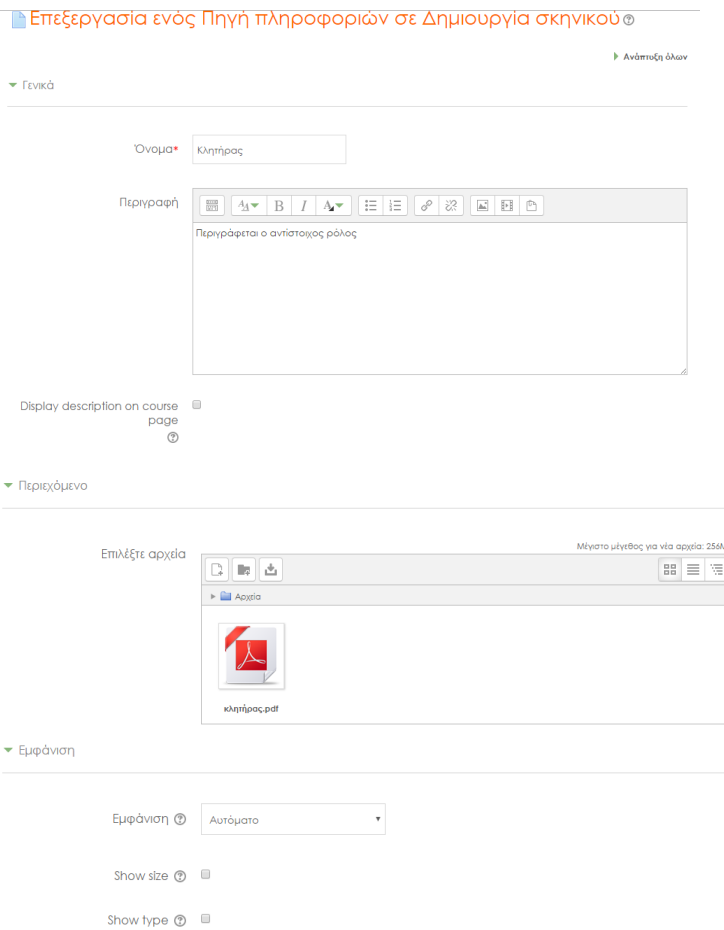
περιγράφεται ο αντίστοιχος ρόλος

Display description on course page



Εικόνα 44 Επεξεργασία πηγής πληροφοριών Ταμίας

Δραστηριότητα: Κλητήρας



Εικόνα 45 Επεξεργασία πηγής πληροφοριών Κλητήρας

Δραστηριότητα: Πελάτης

Επεξεργασία ενός Πηγής πληροφοριών σε Δημιουργία σκηνακού

▶ Ανάπτυξη όλων

▼ Γενικά

Όνομα* Πελάτης

Περιγραφή

Περιγράφεται ο αντίστοιχος ρόλος

Display description on course page

▼ Περιεχόμενο

Επιλέξτε αρχεία

Μέγιστο μέγεθος για νέα αρχία: 25ΜΒ

Αρχία

πελάτης.pdf

Εμφάνιση

Εμφάνιση

Show size

Show type

Εικόνα 46 Επεξεργασία πηγής πληροφοριών Πελάτης

Ενότητα: Προετοιμασία παρατηρητών

Προετοιμασία παρατηρητών

Σε αυτήν την ενότητα περιγράφεται ο ρόλος των παρατηρητών και η ανάθεση των έργων παρατήρησης.
Οι οδηγίες αφορούν τα άτομα που έχουν αποφασίσει να παίξουν το ρόλο των παρατηρητών.

 Παρατηρητής

Εικόνα 47 Ενότητα προετοιμασία παρατηρητών

Δίνεται μια περιγραφή της ενότητας

Προετοιμασία παρατηρητών - περίληψη

▼ Γενικά

Όνομα ενότητας Προετοιμασία παρατηρητών Χρήση προεπιλεγμένου ονόματος ενότητας [βήμα 4]

Περίληψη

Σε αυτήν την ενότητα περιγράφεται ο ρόλος των παρατηρητών και η ανάθεση των έργων παρατήρησης.
Οι οδηγίες αφορούν τα άτομα που έχουν αποφασίσει να παίξουν το ρόλο των παρατηρητών.

Εικόνα 48 Περιγραφή ενότητας προετοιμασίας παρατηρητών

Περιλαμβάνει μία δραστηριότητα εισαγωγής αρχείου pdf

Δραστηριότητα Παρατηρητής

[Επεξεργασία ενός Πηγή πληροφοριών σε Προετοιμασία παρατηρητών](#)

▶ Ανάπτυξη όλων

▼ Γενικά

Όνομα* Παρατηρητής

Περιγραφή

Περιγράφεται ο αντίστοιχος ρόλος

Display description on course page

▼ Περιεχόμενο

Επιλέξτε αρχεία

Μέγιστο μέγεθος για νέα αρχεία: 256MB

Αρχεία

παρατηρητής.pdf

▼ Εμφάνιση

Εμφάνιση Αυτόματο

showsize

showupdate=17&return=0&sr=0#

Εικόνα 49 Επεξεργασία πηγής πληροφοριών Παρατηρητής

Ενότητα Αναπαράσταση

Αναπαράσταση

Σε αυτή την ενότητα καλείστε να παίξετε το ρόλο που έχετε επιλέξει σύμφωνα με το σενάριο που σας έχει δοθεί.

Η συγκεκριμένη δραστηριότητα πραγματοποιείται δια ζώσης

Εικόνα 50 Ενότητα Αναπαράσταση

Αφορά δραστηριότητες που πραγματοποιούνται δια ζώσης.

Ενότητα Συζήτηση και Αξιολόγηση

Συζήτηση και αξιολόγηση

Εδώ καλείστε να συζητήσετε και να επιλύσετε τυχόν προβλήματα που προέκυψαν κατά την εκτέλεση του σεναρίου.

Ομοίως, η δραστηριότητα πραγματοποιείται δια ζώσης.

Εικόνα 51 Ενότητα Συζήτηση και αξιολόγηση

Αφορά δραστηριότητα που πραγματοποιείται δια ζώσης.

Ενότητα Επανάληψη της αναπαράστασης

Επανάληψη της αναπαράστασης

Στην ενότητα αυτή καλείστε πάλι να παίξετε το ρόλο που σας έχει ανατεθεί. Αυτήν την φορά φροντίστε να συμπεριλάβετε στο σενάριο τυχόν αλλαγές που πρέπει να κάνετε στο ρόλο σύμφωνα με τα συμπεράσματα που βγήκαν από την συζήτηση που είχατε προηγουμένως.

Ομοίως η δραστηριότητα πραγματοποιείται δια ζώσης.

Εικόνα 52 Ενότητα Επανάληψη της αναπαράστασης

Δραστηριότητα που πραγματοποιείται δια ζώσης

Ενότητα Συζήτηση και αξιολόγηση

Συζήτηση και αξιολόγηση

Σε αυτήν την ενότητα καλείστε να ελέγξετε αν τα προβλήματα που προέκυψαν στην πρώτη αναπαράσταση έχουν επιλυθεί, και να συζητήσετε εκ νέου την περίπτωση που έχουν προκύψει νέα.

Αν χρειαστεί, η αναπαράσταση επαναλαμβάνεται.

Ομοίως, η δραστηριότητα πραγματοποιείται δια ζώσης.

Εικόνα 53 Ενότητα Συζήτηση και αξιολόγηση

Δραστηριότητα που πραγματοποιείται δια ζώσης

Ενότητα Ανακοίνωση εμπειριών και γενίκευση

Ανακοίνωση εμπειριών και γενίκευση

Σε αυτήν την ενότητα καλείστε να δημιουργήσετε ένα Wiki όπου θα δημιουργήσετε έναν Οδηγό Εκκένωσης Κτηρίων σε περίπτωση βομβιστικής απειλής, σύμφωνα με όσα έχετε διδαχθεί μέσα από το σεμινάριο.

Το wiki είναι μια ιστοσελίδα, όπου επιτρέπει στους χρήστες τις να προσθέτουν, αφαιρούν και τροποποιούν το περιεχόμενό της γρήγορα και εύκολα, διευκολύνοντας την συνεργασία ατόμων για τη συγγραφή ενός έργου. Η μορφοποίηση ενός wiki είναι παρόμοια με αυτή ενός κειμένου word



Εκκένωση κτηρίου σε περίπτωση βομβιστικής απειλής

Περιγραφή των όλων των διαδικασιών που πρέπει να γίνουν κατά την διάρκεια εκκένωσης του κτηρίου

Εικόνα 54 Ενότητα Ανακοίνωση εμπειριών και γενίκευση

Display description on course page [?](#)

Κατάσταση wiki [?](#) Συνεργατικό wiki ▾

Όνομα πρώτης σελίδας [?](#) Ειδοποίηση για την απειλή

▼ Μορφή

Προεπιλεγμένη μορφή [?](#) Μορφή HTML ▾

Υποχρεωτική μορφή [?](#)

► Συχνές ρυθμίσεις μονάδας

Ορατό ▾

ID αριθμός [?](#)

Λειτουργία ομάδας [?](#) Χωρίς ομάδες ▾

Ομαδοποίηση [?](#) Κανένας ▾

Εικόνα 56 Επεξεργασία Wiki

Εγγραφή στο μάθημα

Από την Διαχείριση -> Ρυθμίσεις -> Χρήστες -> Μέθοδοι εγγραφής έχουμε επιλέξει την εγγραφή στο συγκεκριμένο μάθημα να την κάνουν οι εκπαιδευόμενοι μόνοι τους

you may wish to be advertising on this site by making a donation to [Charity](#).

Μέθοδοι εγγραφής

Όνομα	Χρήστες	Πάνω/Κάτω	Επεξεργασία
Χειροκίνητες εγγραφές	0	↓	✕ ⌵ ⌶ ⚙
roles	13	↑ ↓	✕ ⌵ ⌶ ⚙
Πρόσβαση επισκέπτη	0	↑ ↓	✕ ⌵ ⌶ ⚙
admin	0	↑	✕ ⌵ ⌶ ⚙

Πρόσθεσε μέθοδο

▾

Εικόνα 57 Μέθοδοι εγγραφής

Μέθοδος εγγραφής roles

Αυτό-εγγραφή

▼ Αυτό-εγγραφή

Custom instance name

Allow existing enrolments ⓘ

Allow new enrolments ⓘ

Enrolment key ⓘ Αφαίρεση μάσκας

Χρήση ομαδικών κλειδιών εγγραφής ⓘ

Default assigned role

Διάρκεια εγγραφής ⓘ Ενεργοποίηση

Ειδοποίηση πριν από τη λήξη της εγγραφής ⓘ

Notification threshold ⓘ

Ημερομηνία έναρξης ⓘ Ενεργοποίηση

Ημερομηνία λήξης ⓘ Ενεργοποίηση

Εγγραφή ανενεργή μετά από ⓘ

Μέγιστος αριθμός εγγεγραμμένων χρηστών ⓘ

Μέγιστος αριθμός εγγεγραμμένων χρηστών ⓘ

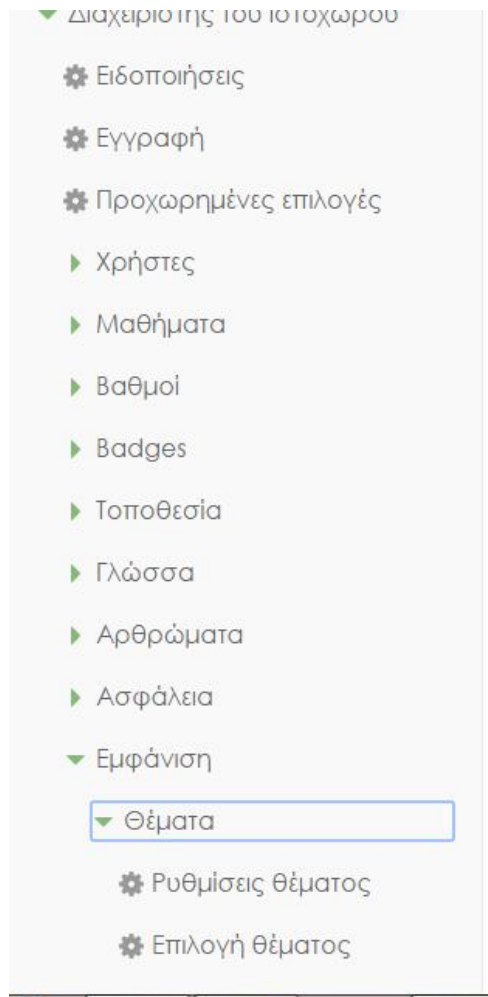
Αποστολή μηνύματος καλωσορίσματος σε επίπεδο μαθήματος ⓘ

Custom welcome message ⓘ

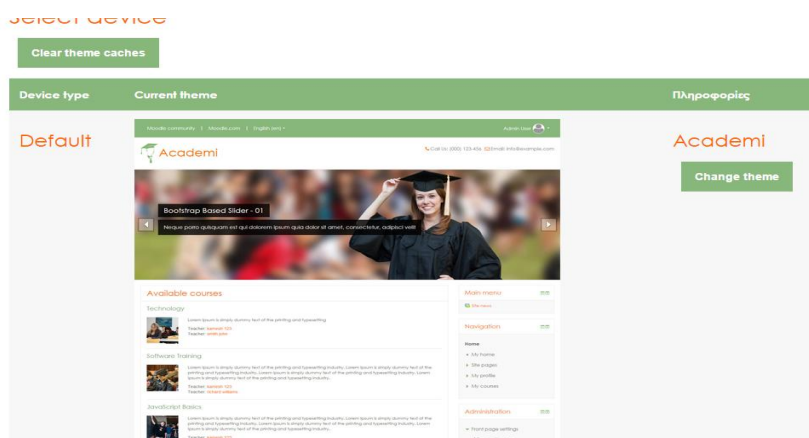
Εικόνα 58 Μέθοδοι αυτό εγγραφής

Επιλογή θέματος

Από το μενού διαχείριση ιστοχώρου κάνουμε επιλογή θέματος και επιλέγουμε το academi



Εικόνα 59 Ρυθμίσεις θέματος

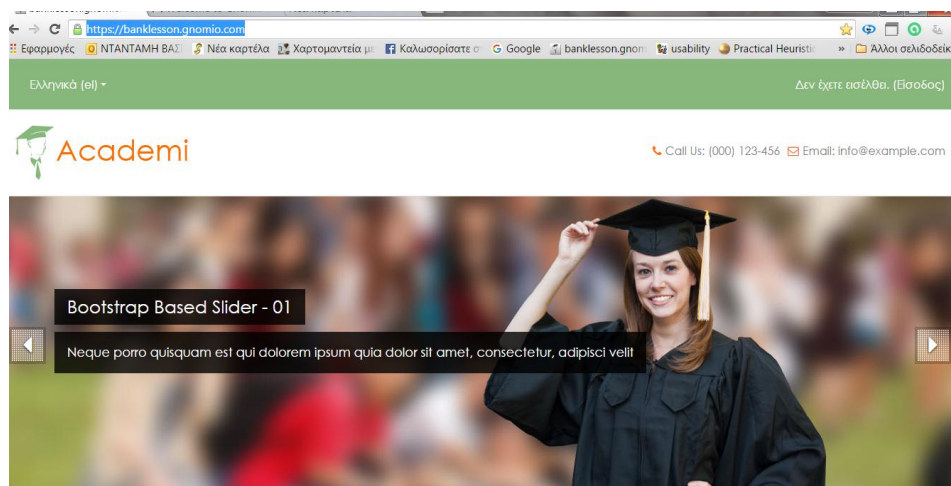


Εικόνα 60 Επιλογή θέματος Academi

3.4 Υλοποίηση Moodle

Η εγγραφή των χρηστών γίνεται από τον ίδιο τον εκπαιδευόμενο αυτόματα. Ο εκπαιδευόμενος πληκτρολογεί την ηλεκτρονική διεύθυνση:

<https://banklesson.gnomio.com>



Εικόνα 61 Αρχική εικόνα site banklesson

Στην συνέχεια επιλέγει το μάθημα Διαχείριση κρίσεων: Η περίπτωση της βομβιστικής απειλής. Οπότε βλέπει την εικόνα

Διαθέσιμα Μαθήματα

Διαχείριση κρίσεων: Η περίπτωση της βομβιστικής απειλής

Το συγκεκριμένο σεμινάριο απευθύνεται σε τραπεζικούς υπάλληλους με στόχο την εκπαίδευσή τους στη διαχείριση κρίσεων και συγκεκριμένα στην αντιμετώπιση περιστατικού που αφορά τηλεφώνημα για βομβιστική απειλή.

Μετά την ολοκλήρωση του σεμιναρίου οι υπάλληλοι που θα το παρακολουθήσουν θα γνωρίζουν:

- α) τους βασικούς κανόνες ασφαλείας και β) τις πρακτικές αντιμετώπισης ενός τέτοιου περιστατικού

Για τη δημιουργία του σεμιναρίου αξιοποιήθηκε το εργαλείο moodle. Οι εκπαιδευόμενοι θα έχουν στη διάθεσή τους μια εβδομάδα να ολοκληρώσουν το σεμινάριο και χρησιμοποιώντας το παιχνίδι ρόλων να φτάσουν στην επίτευξη των στόχων του προγράμματος.

Εικόνα 62 Διαθέσιμα μαθήματα

Πατώντας πάνω στο μάθημα Διαχείριση κρίσεων: Η περίπτωση της βομβιστικής απειλής το σύστημα του ζητάει να συνδεθεί:

The screenshot shows a login page with two main sections. On the left, under the heading "Log in", there are input fields for "Username" and "Password", a checked checkbox for "Remember username", a green "Log in" button, a link for "Forgotten your username or password?", a note about cookies, and an orange "Log in as a guest" button. On the right, under the heading "Is this your first time here?", there is a paragraph explaining the account creation process, a list of 7 steps, and a green "Create new account" button.

Εικόνα 63 Login

Επειδή είναι η πρώτη φορά πρέπει να δημιουργήσει ένα νέο λογαριασμό πατώντας στο Create new account και να συμπληρώσει τα απαραίτητα πεδία για την εγγραφή του.

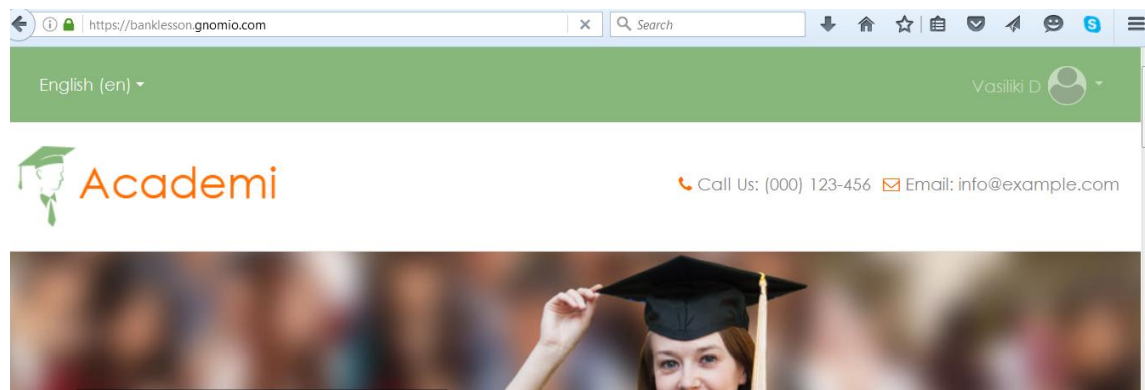
Στο email που θα δηλώσει θα έρθει μια επιβεβαίωση εγγραφής. Πατώντας το link που του ζητάει θα μεταφερθεί και πάλι στην εικόνα με τα διαθέσιμα μαθήματα. Πατώντας στο μάθημα και την εγγραφή σας/ enroll θα του ζητήσει ένα κωδικό. Πληκτρολογεί: dkba1.

Την επόμενη φορά που θα μπει και θα κάνει log in δεν θα χρειαστεί να δώσει πάλι το κωδικό.

Εκτός από το ρόλο του admin που είναι ο δημιουργός του site και του μαθήματος, δημιουργήσαμε και ένα μαθητή test1.

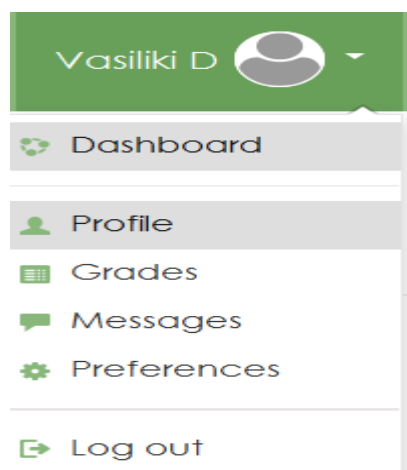
This screenshot shows the login form with the "Username" field containing the text "test1". The "Password" field is highlighted with a green border and contains a series of dots. Below the password field is a checked checkbox for "Remember username", a green "Log in" button, a link for "Forgotten your username or password?", a note about cookies, and an orange "Log in as a guest" button.

Εικόνα 63 Εισαγωγή κωδικού για την παρακολούθηση του μαθήματος



Εικόνα 64 Εισαγωγή στο μαθήματος

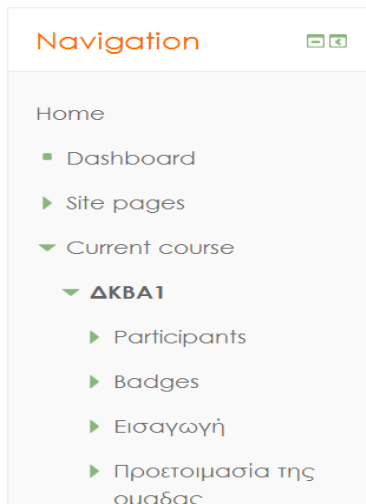
Πάνω αριστερά στη σελίδα μπορεί να αλλάξει την γλώσσα από αγγλικά σε ελληνικά. Επίσης από το παρακάτω μενού μπορεί να τροποποιήσει το προφίλ του, να δει τα μηνύματά του και να αλλάξει τις ρυθμίσεις του



Εικόνα 65 Προφίλ χρήστη

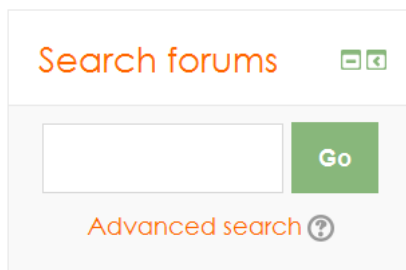
Ο εκπαιδευόμενος έχει στη διάθεση του και άλλα μπλοκ που του παρέχουν πληροφορίες.

Το block Navigation: όπου μπορεί να πλοηγηθεί στις ενότητες του μαθήματος



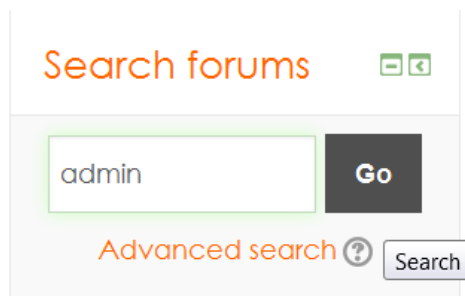
Εικόνα 66 Block navigation

Το block search forums: όπου μπορεί να κάνει αναζήτηση τις διάφορες συζητήσεις που έχουν δημιουργηθεί από τους χρήστες.



Εικόνα 67 Block search forums

Για παράδειγμα πληκτρολογώντας admin μου μπορεί να δει όλες τις συζητήσεις που περιέχουν τη λέξη admin



Εικόνα 68 Παράδειγμα αναζήτησης Block search forums

Forums

Search results: 1

Ανακοινώσεις καθηγητή -> Καλώς ήρθατε
by Admin User - Wednesday, 4 May 2016, 11:28 AM

Καλημέρα σε όλους,

Θα ήθελα να σας καλωσορίσω στο ηλεκτρονικό σεμινάριο.

Για οποιαδήποτε διευκρίνιση ή πληροφορία σχετικά με το μάθημα μη διστάσετε να επικοινωνήσετε είτε στο forum "Ομάδα συζήτησης", δημιουργώντας ένα νέο θέμα συζήτησης, είτε απευθείας μαζί μου στέλνοντας μήνυμα/message στον χρήστη: admin ή email στο vntantami@gmail.com

Στη διάθεσή σας.

[See this post in context](#)

Εικόνα 69 Αποτέλεσμα αναζήτησης Block search forums

Το block Latest news από το οποίο ενημερώνεται για τις ανακοινώσεις του καθηγητή

Latest news

Καλώς ήρθατε
4 May, 11:28 Admin User

[Older topics ...](#)

Εικόνα 70 Block latest news

Το block upcoming events όπου ενημερώνεται για τα προσεχή γεγονότα

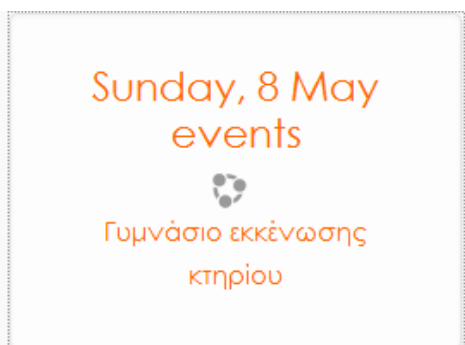
Upcoming events

There are no upcoming events

[Go to calendar...](#)
[New event...](#)

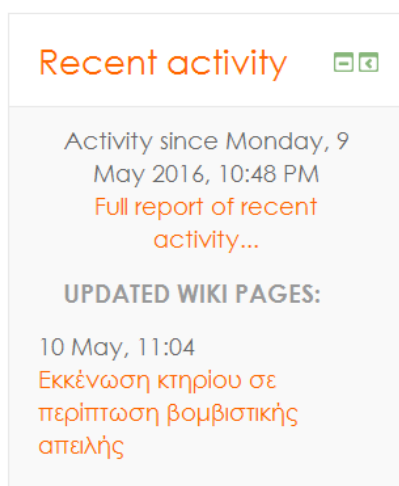
Εικόνα 71 Block upcoming events

Παράδειγμα



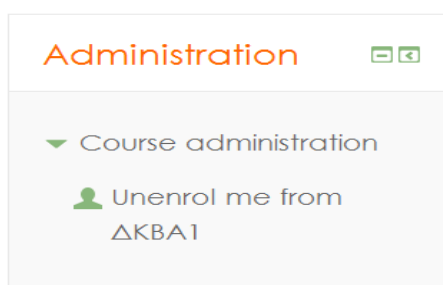
Εικόνα 72 Παράδειγμα Block upcoming events

Το block recent activity όπου ενημερώνεται για τις τελευταίες δραστηριότητες που έχουν γίνει στο μάθημα



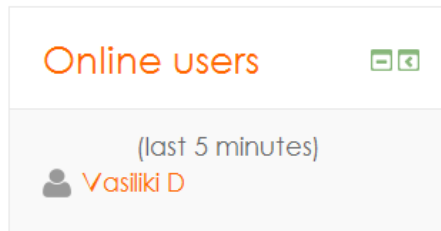
Εικόνα 73 Block recent activity

Το block administration όπου του δίνει την δυνατότητα αν το επιθυμεί να διαγραφεί από το μάθημα



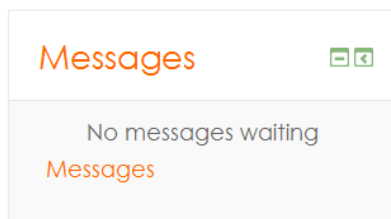
Εικόνα 74 Block administration

Το block online users όπου του δίνει την δυνατότητα να ενημερωθεί για τους χρήστες που είναι στο σύστημα τα τελευταία πέντε λεπτά



Εικόνα 75 Block online users

Τέλος, το block messages όπου μπορεί να δει τα μηνύματα που έχει λάβει και να στείλει στους χρήστες που επιθυμεί να επικοινωνήσει







Εικόνα 76 Block messages

Επιλέγοντας να πλοηγηθεί στο μάθημα, κεντρικά είναι η ύλη όλου του μαθήματος χωρισμένη σε ενότητες.

Στην ενότητα Εισαγωγή

Εισαγωγή

Ενημερωθείτε για τους εκπαιδευτικούς στόχους του σεμιναρίου, για θέματα που αφορούν το μάθημα και συζητήστε τυχόν προβλήματα που προκύπτουν κατά την πλοήγησή σας στο Moodle

-  Λίγα λόγια για το moodle
-  Περιγραφή σεμιναρίου - Εκπαιδευτικοί στόχοι
-  Ανακοινώσεις καθηγητή
-  Ομάδα συζήτησης

Εικόνα 77 Ενότητα εισαγωγή

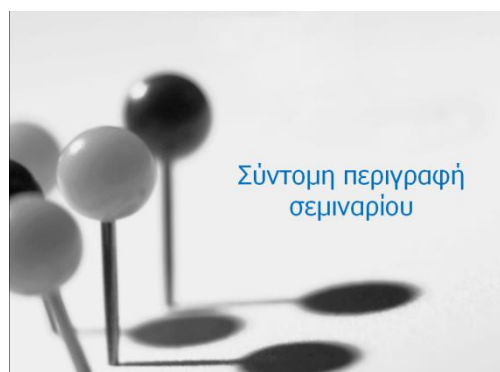
Ο εκπαιδευόμενος διαβάζει μια σύντομη περιγραφή του τι περιλαμβάνεται στην ενότητα αυτή. Στην συνέχεια πλοηγείται σε κάθε μια από τις δραστηριότητες που περιλαμβάνει.

Στην δραστηριότητα Λίγα λόγια για το Moodle ο εκπαιδευόμενος ενημερώνεται για το σύστημα Moodle και τις δυνατότητες πληροφόρησης που του προσφέρει στο μάθημα με την βοήθεια των blocks που περιέχει. Τέλος ενημερώνεται ότι οποιοδήποτε πρόβλημα προκύψει κατά την πλοήγηση του στο μάθημα μπορεί να επικοινωνήσει μέσω της συζήτησης φόρουμ και να περιγράψει το πρόβλημα ζητώντας λύση ή να στείλει προσωπικό μήνυμα στον admin



Εικόνα 78 Παρουσίαση Λίγα λόγια για το Moodle

Στην δραστηριότητα Περιγραφή σεμιναρίου-Εκπαιδευτικοί στόχοι: ο εκπαιδευόμενος ενημερώνεται μέσα από μια παρουσίαση για τον σκοπό του μαθήματος και τους στόχους που πετυχαίνει.




Εικόνα 79 Παρουσίαση Περιγραφή σεμιναρίου – εκπαιδευτικοί στόχοι

Στην δραστηριότητα Ανακοινώσεις καθηγητή: ο εκπαιδευόμενος ενημερώνεται για όλες τις ανακοινώσεις του εκπαιδευτή.

Ανακοινώσεις καθηγητή

Γενικά νέα και ανακοινώσεις

Discussion	Started by	Replies	Last post
Καλώς ήρθατε	 Admin User	0	Admin User Wed, 4 May 2016, 11:28 AM

Εικόνα 80 Φόρουμ Ανακοινώσεις καθηγητή

Στην δραστηριότητα Ομάδα συζήτησης: ο εκπαιδευόμενος μπορεί να δημιουργήσει ένα νέο θέμα συζήτησης για οποιοδήποτε θέμα σχετικό με το μάθημα, κάποια απορία, ή κάποιο πρόβλημα που δημιουργήθηκε κατά την πλοήγησή του

Ομάδα συζήτησης

Add a new discussion topic






(There are no discussion topics yet in this forum)

Εικόνα 81 Φόρουμ Ομάδα συζήτησης

Ενότητα Προετοιμασία της ομάδας. Ο εκπαιδευόμενος ενημερώνεται με μια σύντομη περιγραφή για το περιεχόμενο των δραστηριοτήτων της ενότητας

Προετοιμασία της ομάδας

Σε αυτή την ενότητα παρουσιάζεται το μαθησιακό υλικό που θα χρειαστείτε, με τις βασικές οδηγίες που πρέπει να εφαρμόζονται σε περίπτωση βομβιστικής απειλής. Επιπρόσθετα, θα μάθετε την διαδικασία που θα ακολουθηθεί για να προετοιμαστείτε για το "παιχνίδι ρόλων" που θα γίνει παρακάτω στο γυμνάσιο εκκένωσης κτηρίου

-  Διαχείριση κρίσεων Περίπτωση βομβιστικής απειλής
-  Εγχειρίδιο εκκένωσης κτηρίων
-  Πρώτες βοήθειες
-  Οδηγίες πυρασφάλειας
-  Οδηγίες για το παιχνίδι ρόλων

Εικόνα 82 Προετοιμασία ομάδας

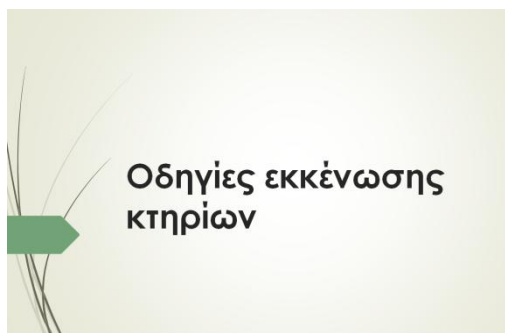
Περιλαμβάνει πέντε δραστηριότητες και περιέχει όλο το υλικό που θα βοηθήσει τους εκπαιδευόμενους για την προετοιμασία τους για το παιχνίδι ρόλων

Στην Δραστηριότητα Διαχείριση κρίσεων Περίπτωση βομβιστικής απειλής, ο εκπαιδευόμενος ενημερώνεται για τις έννοιες κρίση και διαχείρισης κρίσης και για την σοβαρότητα του προβλήματος απειλής με βόμβα. Ενημερώνεται για τις οδηγίες που πρέπει να εφαρμόζονται πριν την βομβιστική απειλή, το σχέδιο έρευνας, πώς να εκτιμήσουν ένα τηλεφώνημα για βόμβα και να δράσουν κατάλληλα, και τέλος τι να κάνουν σε περίπτωση που βρουν ένα ύποπτο αντικείμενο.



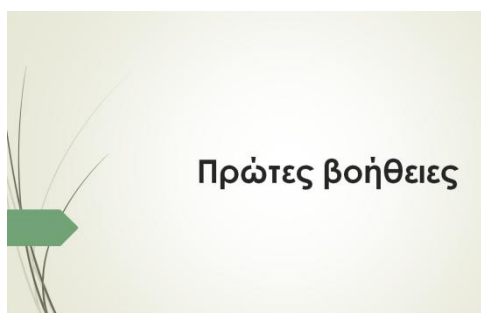
Εικόνα 83 Παρουσίαση διαχείριση κρίσεων

Στην δραστηριότητα Οδηγίες εκκένωσης κτηρίων ο εκπαιδευόμενος ενημερώνεται για το τι περιλαμβάνει ένα σχέδιο εκκένωσης, τον ρόλο του συντονιστή και τις αρμοδιότητές του πριν αλλά και μετά από κάποια απειλή, τους τρόπους ενημέρωσης του προσωπικού για εκκένωση καθώς και τις βασικές οδηγίες εκκένωσης ενός κτηρίου.



Εικόνα 84 Παρουσίαση Οδηγίες εκκένωσης κτηρίων

Δραστηριότητα Πρώτες βοήθειες Ο εκπαιδευόμενος ενημερώνεται για τον τρόπο που θα μπορούσε να προσφέρει βοήθεια σε κάποιον που βρίσκεται σε κατάσταση ανάγκης λόγω κάποιου τραύματος, εγκαύματος, κατάγματος κλπ, οδηγίες για μεταφορά ασθενή καθώς και οδηγίες για τις μεθόδους παροχής τεχνητής αναπνοής



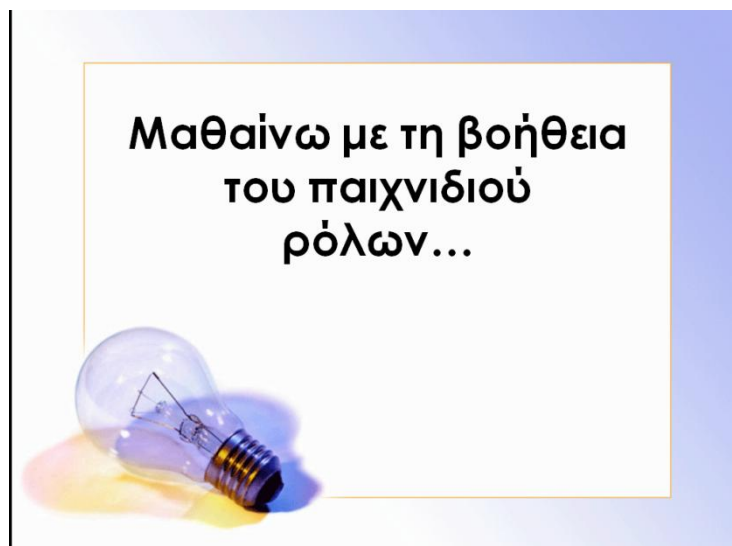
Εικόνα 85 Παρουσίαση Πρώτες βοήθειες

Δραστηριότητα Οδηγίες πυρασφάλειας ο εκπαιδευόμενος ενημερώνεται για τις βασικές οδηγίες σε περίπτωση εκδήλωσης φωτιάς



Εικόνα 86 Παρουσίαση Ορθή διαδικασία αντιμετώπισης πυρκαγιάς

Δραστηριότητα Παιχνίδι ρόλων: ο εκπαιδευόμενος ενημερώνεται για την διαδικασία για το παιχνίδι ρόλων που θα ακολουθήσει. Εξηγείται η αναγκαιότητα για τα γυμνάσια εκκένωσης ενός κτηρίου και με αφορμή αυτό θα παίξουν το παιχνίδι ρόλων για την εκκένωση ενός καταστήματος λόγω βομβιστικής απειλής. Αρχικά θα επιλέξουν το ρόλο που θα υποδυθούν, θα ενημερωθούν για το σενάριο θα το τρέξουν και στην συνέχεια θα συζητήσουν για την επιτυχία ή όχι της εκκένωσης, τα τυχόν λάθη που θα γίνουν και τους τρόπους που προτείνονται για να διορθωθούν.



Εικόνα 87 Παρουσίαση Μαθαίνω με τη βοήθεια του παιχνιδιού ρόλων

Ενότητα Επιλογή συμμετεχόντων

Επιλογή των συμμετεχόντων

Το σενάριο περιλαμβάνει 7 ρόλους πρωταγωνιστικούς και 3 παρατηρητών.
Οι ρόλοι αναλύονται σε:
Διευθυντής / Προϊστάμενος υπηρεσίας / Ταμίας / Κλητήρας / 3 πελάτες / 3 παρατηρητές

Συζητήστε και αποφασίστε τον ρόλο που θέλετε να παίξετε.

 Συζητήστε για το ρόλο που επιθυμείτε

Εικόνα 88 Ενότητα επιλογή συμμετεχόντων


Ο εκπαιδευόμενος αρχικά ενημερώνεται για τους ρόλους

που μπορεί να υποδυθεί. Στην συνέχεια μέσα από το φόρουμ καλείται να διαλέξει το ρόλο του.

Συζητήστε για το ρόλο που επιθυμείτε

Οι εκπαιδευόμενοι συζητούν και αποφασίζουν το ρόλο που θέλουν να υποδυθούν

Add a new discussion topic

Discussion	Started by	Replies	Last post
Role play	 Amalia Dadami	10	Admin User Sun, 8 May 2016, 4:56 PM

Καλησπέρα σε όλους.

Αν έχετε διαβάσει τους ρόλους, θέλετε να αποφασίσουμε τι θα κάνει ο καθένας στο παιχνίδι ρόλων;

Έχετε κάποια προτίμηση;

[Reply](#)



Απάντηση: Role play

by ΣΟΦΙΑ ΒΑΣΙΛΕΙΟΥ - Friday, 6 May 2016, 12:22 PM

Εγώ θα ήθελα να είμαι πελάτης του καταστήματος.

[Show parent](#) | [Reply](#)



Re: Role play

by Psaraki Eleni - Friday, 6 May 2016, 2:12 PM

καλησπέρα!!

θα ήθελα να είμαι ο κλητήρας.




[Show parent](#) | [Reply](#)

Εικόνα 89 Παραδείγματα συζητήσεων






Ενότητα Δημιουργία σκηνικού

Δημιουργία σκηνικού

Στην ενότητα αυτή περιγράφεται το σενάριο που θα πραγματοποιηθεί στο παιχνίδι ρόλων και οι ρόλοι των συμμετεχόντων.
Διαβάστε προσεκτικά το σενάριο και τον ρόλο που έχετε αποφασίσει να παίξετε.

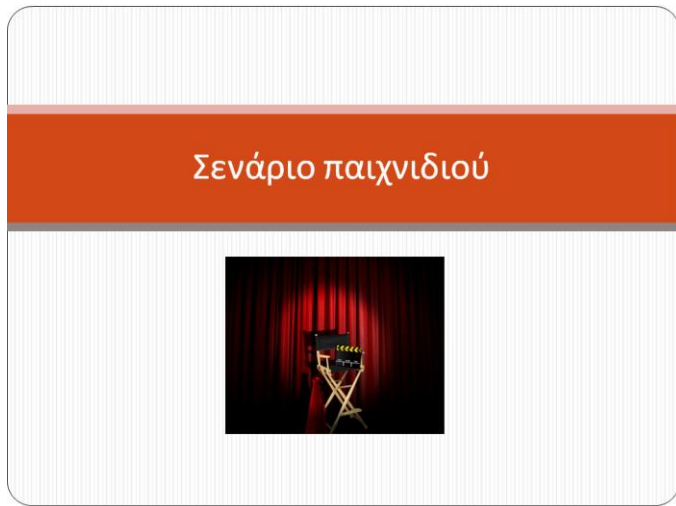
-  Σχέδιο δράσης
-  Διάγραμμα εκκένωσης
-  Υπεύθυνοι Ασφάλειας κτηρίου
Τηλέφωνα ανάγκης

Ρόλοι

-  Διευθυντής
-  Προϊστάμενος υπηρεσίας
-  Ταμίας
-  Κλητήρας
-  Πελάτης

Εικόνα 90 Ενότητα δημιουργία σκηνικού

Ο εκπαιδευόμενος διαβάζει το σενάριο που υπάρχει. Το σενάριο περιλαμβάνει ένα Κατάστημα που συστεγάζεται με την Διεύθυνση Δικτύου και βρίσκεται στο ισόγειο. Στο κατάστημα εργάζονται συνολικά πέντε υπάλληλοι. Ο Διευθυντής, ο προϊστάμενος υπηρεσίας, ο κλητήρας, ο ταμίας και άλλη μία υπάλληλο που απουσιάζει σε άδεια λοχείας. Η έξοδος κινδύνου είναι μια και ο χώρος αποτελείται από ένα μεγάλο δωμάτιο που είναι βασικός χώρος εξυπηρέτησης των πελατών, μια αποθήκη, ένα wc και το γραφείο του διευθυντή. Ξαφνικά το τηλέφωνο χτυπάει ενώ στο κατάστημα εξυπηρετούνται 3 πελάτες...



Εικόνα 91 Παρουσίαση σεναρίου παιχνιδιού

Στην συνέχεια ο εκπαιδευόμενος καλείτε να διαβάσει τον ρόλο του οι οποίοι είναι οι εξής:

Ρόλος Διευθυντή:

«Έχεις οριστεί ως ο συντονιστής Ασφαλείας του καταστήματος επομένως:

- Επιθεωρείς καθημερινά το κατάστημα για την σωστή λειτουργία του συναγερμού, των φώτων έκτακτης ανάγκης, τις διόδους διαφυγής κά
- Γνωρίζεις άριστα τη διαδικασία και τα μέσα αντιμετώπισης μιας επικίνδυνης κατάστασης
- Έχεις λάβει την κατάλληλη εκπαίδευση στην χρήση πυροσβεστήρων και παροχή Α'βοηθειών
- Γνωρίζεις τα μέσα πυροπροστασίας του καταστήματος σου καθώς και την χρήση τους
- Γνωρίζεις τις εξόδους κινδύνου και το σημείο συγκέντρωσης σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης

Στόχος σου είναι, σε περίπτωση που χρειαστεί, να εφαρμόσεις τις γνώσεις σου για την ασφαλέστερη και πιο αποτελεσματική εκκένωση κτηρίου από όλους τους υπαλλήλους και επισκέπτες.»

Προϊστάμενος υπηρεσίας:

«Είσαι ο υπάλληλος που θα δεχτεί το τηλεφώνημα για την βόμβα. Διατηρώντας την ψυχραιμία σου εφάρμοσε κατάλληλα τις οδηγίες που σου έχουν δοθεί για την σωστή αντιμετώπιση της τηλεφωνικής.

Λαμβάνοντας υπόψη ότι:

- ◆ Έχεις λάβει γνώση του Κανονισμού ασφαλείας ης Τράπεζας

- ♦ Έχεις παρακολουθήσει το σεμινάριο για την περίπτωση της βομβιστικής απειλής

Τέλος, σε περίπτωση που χρειαστεί, να εφαρμόσει τις γνώσεις σου για την ασφαλέστερη και πιο αποτελεσματική εκκένωση κτηρίου»

Ταμίας:

«Είσαι ο κεντρικός ταμίας του καταστήματος με υπόλοιπο στο συρτάρι σου 10.000€

Λαμβάνοντας υπόψη ότι:

- Έχεις λάβει γνώση του Κανονισμού ασφαλείας ης Τράπεζας
- Έχεις παρακολουθήσει το σεμινάριο για την περίπτωση της βομβιστικής απειλής

Καλείσαι, σε περίπτωση που χρειαστεί, να εφαρμόσεις τις γνώσεις σου για την ασφαλέστερη και πιο αποτελεσματική εκκένωση κτηρίου.»

Κλητήρας

«Είσαι ο υπάλληλος που τον περισσότερο χρόνο βρίσκεσαι στην αποθήκη για αρχειοθέτηση των πελατών.

Λαμβάνοντας υπόψη ότι:

- Έχεις λάβει γνώση του Κανονισμού ασφαλείας ης Τράπεζας
- Έχεις παρακολουθήσει το σεμινάριο για την περίπτωση της βομβιστικής απειλής

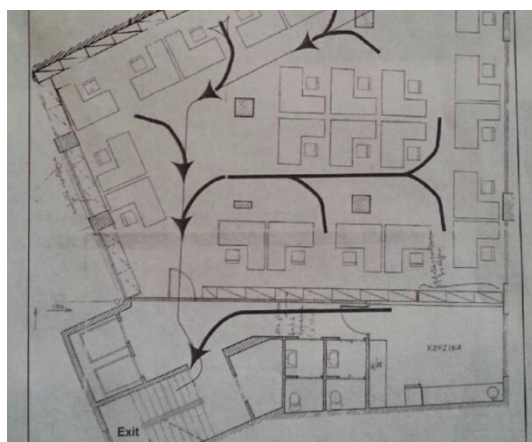
Καλείσαι, σε περίπτωση που χρειαστεί, να εφαρμόσεις τις γνώσεις σου για την ασφαλέστερη και πιο αποτελεσματική εκκένωση κτηρίου.»

Πελάτης:

«Έχεις έρθει στο κατάστημα για να κάνεις την καθιερωμένη ανάληψη των 420€, διατηρώντας την σειρά προτεραιότητας για την εξυπηρέτησή σου.

Καλείσαι, σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης, να εφαρμόσεις τις οδηγίες που θα λάβεις από τα αρμόδια άτομα του Καταστήματος σε θέματα Ασφαλείας.»

Επιπρόσθετα παρέχονται το διάγραμμα εκκένωσης και τα τηλέφωνα των υπευθύνων ασφαλείας .



Υπεύθυνοι Ασφαλείας		
Τίτλος	Όνοματεπώνυμο	Τηλέφωνο επικοινωνίας
Συντονιστής Ασφαλείας	Διευθυντής	12345
Αντικαταστάτης Συντονιστή	Προϊστάμενος Ασφαλείας	67891
Βοηθός Α	Ταμίας	23567
Βοηθός Β	Κλητήρας	76543

Τηλέφωνα Ανάγκης:

Έκτακτη ανάγκη: 112

Αστυνομία: 100

Πυροσβεστική: 199

Κέντρο Άμεσης βοήθειας: 166

Επίσημη Ασφαλείας: 98765

Διευθυντής Ασφαλείας: 123452 κινητό 6987654334

Ενότητα Προετοιμασία Παρατηρητών

Προετοιμασία παρατηρητών

Σε αυτήν την ενότητα περιγράφεται ο ρόλος των παρατηρητών και η ανάθεση των έργων παρατήρησης.

Οι οδηγίες αφορούν τα άτομα που έχουν αποφασίσει να παίξουν το ρόλο των παρατηρητών.



Παρατηρητής

Εικόνα 92 Ενότητα Προετοιμασία παρατηρητών

Ο εκπαιδευόμενος που έχει αποφασίσει να είναι ο παρατηρητής ενημερώνεται για τον ρόλο του και τα έργα ανάθεσης.

«Ο ρόλος που έχεις αναλάβει μπορεί να μην είναι «πρωταγωνιστικός», ωστόσο, είναι το ίδιο σημαντικό».

Καλείσαι να επιβλέπεις το γυμνάσιο εκκένωσης, να καταγράψεις το χρόνο ολοκλήρωσής της καθώς και τυχόν προβλήματα ή ελλείψεις που προέκυψαν.

Ερωτήματα που πρέπει να σε απασχολήσουν είναι για παράδειγμα αν ο υπάλληλος που απάντησε στην τηλεφωνική απειλή, έκανε όλες τις απαραίτητες ερωτήσεις για να μάθει περισσότερες πληροφορίες για το που βρίσκεται η βόμβα ή ποιος είναι ο βομβιστής; Αν ο συντονιστής ασφαλείας τήρησε όλα τα προβλεπόμενα για την ασφαλή εκκένωση του κτηρίου; Αν το κατάστημα πληρούσε της προδιαγραφές για

την ασφάλεια των υπαλλήλων και των επισκεπτών (πυροσβεστήρες, σήμανση, δίοδοι διαφυγής κλπ);»

Ενότητα Αναπαράσταση

Αναπαράσταση

Σε αυτή την ενότητα καλείστε να παίξετε το ρόλο που έχετε επιλέξει σύμφωνα με το σενάριο που σας έχει δοθεί.

Η συγκεκριμένη δραστηριότητα πραγματοποιείται δια ζώσης

Εικόνα 93 Ενότητα Αναπαράσταση

Ο εκπαιδευτής καλωσορίζει τους συμμετέχοντες στον χώρο του καταστήματος. Τους εξηγεί το χώρο που θα εκτελεστεί το παιχνίδι ρόλων και τις θέσεις των γραφείων των υπαλλήλων του καταστήματος. Στην συνέχεια γνωρίζονται οι συμμετέχοντες μεταξύ τους και ο εκπαιδευτικός τους ρωτάει αν υπάρχουν απορίες σχετικά με τους ρόλους τους και το σενάριο δράσης. Η απάντηση είναι αρνητική και το παιχνίδι ρόλων ξεκινάει.

Στο κατάστημα υπάρχει ο διευθυντής, η ταμίας, η κλητήρας που είναι στον χώρο που έχει οριστεί ως αποθήκη και αρχειοθετεί, και η προϊσταμένη υπηρεσίας. Στον χώρο υπάρχουν 3 πελάτισσες εκ των οποίων η μια είναι εγκυμονούσα. Στο ταμιά εισέρχεται η πρώτη πελάτισσα η οποία πραγματοποιεί κανονικά την συναλλαγή της και εξέρχεται. Κατά την διάρκεια εξυπηρέτησης του δεύτερου πελάτη, χτυπάει το τηλέφωνο της προϊσταμένης. Η προϊσταμένη κάνει νόημα στον Διευθυντή ότι κάτι συμβαίνει και συνεχίζει να μιλάει στο τηλέφωνο. Στην γραμμή ήταν ο βομβιστής ο οποίος με κοφτά λόγια δήλωσε ότι μέσα σε είκοσι λεπτά πρέπει να εκκενωθεί ο χώρος γιατί έχει τοποθετηθεί βόμβα.

Η προϊσταμένη αφού κλείσει το τηλέφωνο, ενημερώνει τηλεφωνικά τον Διευθυντή για το συμβάν, ο οποίος της ζητά με την σειρά του να συμπληρώσει το ειδικό έντυπο για την περίπτωση της βόμβας και να το στείλει άμεσα μέσω φαξ στην Διεύθυνση ασφαλείας. Ο ίδιος καλεί τον επόπτη του Καταστήματος και ενημερώνει εν συντομία για το συμβάν, δηλώνοντας ότι θα εκκενώσει το κατάστημα. Μετά την σύμφωνη γνώμη του επόπτη, χτυπάει το συναγερμό (για το σκοπό αυτό χρησιμοποιήθηκε ήχος από κινητό), και καλεί όλους όσους βρίσκονται στο κατάστημα να εκκενώσουν το χώρο, χωρίς πανικό. Οι υπόλοιποι υπάλληλοι βοηθούν με την σειρά τους στην εκκένωση του χώρου. Η ταμίας κλειδώνει το συρτάρι και αποχωρεί προς την έξοδο μαζί με τις πελάτισσες.

Η μόνη που αντιδρά ήταν η κλητήρας η οποία δήλωσε ότι μάλλον είναι φάρσα και αρνήθηκε να φύγει. Ο Προϊστάμενος την ενημέρωσε ότι πρέπει να εκκενωθεί ο χώρος άμεσα, γιατί υπάρχει κίνδυνος έκρηξης και την παρότρυνε να φύγει.

Αφού βεβαιώθηκε ότι όλοι οι χώροι ήταν κενοί κατευθύνθηκε και ο ίδιος στην έξοδο κινδύνου.

Το όλο συμβάν διήρκεσε 8 λεπτά. Έγινε καταμέτρηση και το σενάριο ολοκληρώθηκε.

Ενότητα Συζήτηση και αξιολόγηση

Συζήτηση και αξιολόγηση

Εδώ καλείστε να συζητήσετε και να επιλύσετε τυχόν προβλήματα που προέκυψαν κατά την εκτέλεση του σεναρίου.

Ομοίως, η δραστηριότητα πραγματοποιείται δια ζώσης.

Εικόνα 94 Ενότητα Συζήτηση και αξιολόγηση

Μετά την ολοκλήρωση του σεναρίου, ο καθηγητής παροτρύνει έναν έναν τους πρωταγωνιστές να περιγράψουν τον ρόλο τους και πώς αισθάνθηκαν κατά τη διάρκεια του παιχνιδιού.

Η παραδοχή όλων ήταν ότι το σενάριο πήγε καλά και όλοι ήταν αρκετά διαβασμένοι για το ρόλο τους. Ωστόσο ο εκπαιδευτικός στάθηκε στην στάση της κοπέλας που έκανε το ρόλο του κλητήρα και αρχικά αρνήθηκε να φύγει. Η ίδια εξήγησε ότι σε παλαιότερη διεύθυνση που δούλευε δεχόντουσαν συχνά τηλεφωνήματα για βόμβα τα οποία ότι ήταν φάρσα. Αυτός ήταν και ο λόγος της άρνησής της να εκκενώσει το χώρο.

Επιπλέον, ο ένας παρατηρητής θεώρησε ότι ο χρόνος εκκένωσης έπρεπε να βελτιωθεί καθώς και ότι αμελήθηκε να ειδοποιηθεί η Διεύθυνση που συστεγάζεται με το κατάστημα σύμφωνα με το σενάριο.

Στην συνέχεια αποφασίζουν να ξανακάνουν αναπαράσταση.

Επανάληψη της αναπαράστασης

Στην ενότητα αυτή καλείστε πάλι να παίξετε το ρόλο που σας έχει ανατεθεί. Αυτήν την φορά φροντίστε να συμπεριλάβετε στο σενάριο τυχόν αλλαγές που πρέπει να κάνετε στο ρόλο σύμφωνα με τα συμπεράσματα που βγήκαν από την συζήτηση που είχατε προηγουμένως.

Ομοίως η δραστηριότητα πραγματοποιείται δια ζώσης.

Εικόνα 95 Ενότητα Επανάληψη της αναπαράστασης

Γίνεται επανάληψη του σεναρίου διορθώνοντας τα λάθη που έγιναν στο προηγούμενο σενάριο. Ο χρόνος εκκένωσης ήταν 6 λεπτά.

Συζήτηση και αξιολόγηση

Σε αυτήν την ενότητα καλείστε να ελέγξετε αν τα προβλήματα που προέκυψαν στην πρώτη αναπαράσταση έχουν επιλυθεί, και να συζητήσετε εκ νέου την περίπτωση που έχουν προκύψει νέα.

Αν χρειαστεί, η αναπαράσταση επαναλαμβάνεται.

Ομοίως, η δραστηριότητα πραγματοποιείται δια ζώσης.

Εικόνα 96 Ενότητα Συζήτηση και αξιολόγηση

Από τη συζήτηση έκριναν ότι βελτιώθηκε και ο χρόνος εκκένωσης και τηρήθηκαν όλα τα προβλεπόμενα για την εκκένωση. Αποφασίστηκε να μην επαναλάβουν την διαδικασία.

Ενότητα Ανακοίνωση εμπειριών και γενίκευση

Ανακοίνωση εμπειριών και γενίκευση

Σε αυτήν την ενότητα καλείστε να δημιουργήσετε ένα Wiki όπου θα δημιουργήσετε έναν Οδηγό Εκκένωσης Κτηρίων σε περίπτωση βομβιστικής απειλής, σύμφωνα με όσα έχετε διδαχθεί μέσα από το σεμινάριο. Το wiki είναι μια ιστοσελίδα, όπου επιτρέπει στους χρήστες τις να προσθέτουν, αφαιρούν και τροποποιούν το περιεχόμενό της γρήγορα και εύκολα, διευκολύνοντας την συνεργασία ατόμων για τη συγγραφή ενός έργου. Η μορφοποίηση ενός wiki είναι παρόμοια με αυτή ενός κειμένου word

Εκκένωση κτηρίου σε περίπτωση βομβιστικής απειλής

Περιγραφή των όλων των διαδικασιών που πρέπει να γίνουν κατά την διάρκεια εκκένωσης του κτηρίου

Εικόνα 97 Ενότητα Ανακοίνωση εμπειριών και γενίκευση

Εδώ οι εκπαιδευόμενοι καλούνται σε ένα συνεργατικό wiki να φτιάξουν έναν κανονισμό εκκένωσης σε περίπτωση βομβιστικής απειλής.

ΕΚΚΕΝΩΣΗ ΚΤΗΡΙΟΥ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΒΟΜΒΙΣΤΙΚΗΣ ΑΠΕΙΛΗΣ

Περιγραφή των όλων των διαδικασιών που πρέπει να γίνουν κατά την διάρκεια εκκένωσης του κτηρίου

View Edit Comments History Map Files

 Printer-friendly version

Ειδοποίηση για την απειλή

Σε περίπτωση βομβιστικής απειλής μέσω τηλεφώνου

Αν είμαι ο αποδέκτης της τηλεφωνικής κλήσης, μαθαίνω από το βομβιστή όσες περισσότερες πληροφορίες μπορώ.

Ενημερώνω τον υπεύθυνο ασφαλείας, και περιμένω οδηγίες για εκκένωση.

Ανοίγω τα παράθυρα για να περιοριστεί το ωστικό κύμα σε περίπτωση έκρηξης.

Σε περίπτωση που υπάρχει χρόνος μαζεύω τα προσωπικά σου αντικείμενα και κλειδώνω έγγραφα στο συρτάρι. Αν είμαι ταμίας, κλειδώνω το ταμείο.

Εκκενώνω το κτίριο σύμφωνα με τον κανονισμό της τράπεζας.

Η προστασία της ατομικής ασφάλειας είναι προτεραιότητα.

Εικόνα 98 Δημιουργία wiki

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

4.1 Στόχος της ερευνητικής προσέγγισης

Σκοπός της παρούσας διπλωματικής είναι η δημιουργία μιας εκπαιδευτικής πρότασης ενός ηλεκτρονικού σεμιναρίου εκπαίδευσης τραπεζικών υπαλλήλων στη διαχείριση κρίσεων – περίπτωση βομβιστικής απειλής, αξιοποιώντας την τεχνική παιχνίδι ρόλων και το περιβάλλον Moodle.

Στην έρευνα που ακολουθεί, θα συγκρίνουμε την μέθοδο εκπαίδευσης των υπαλλήλων που εφαρμόζεται ήδη στην Τράπεζα, με την νέα εκπαιδευτική προσέγγιση που προτείνουμε, αξιολογώντας την απόδοση των εκπαιδευομένων. Επίσης αξιοποιώντας το συγκεκριμένο σεμινάριο θα αξιολογήσουμε το εργαλείο Moodle ως προς την ευχρηστία του.

Ως προς την ευχρηστία του, ένα σύστημα, συνήθως, αξιολογείται με βάση τρεις παράγοντες: την αποτελεσματικότητα (effectiveness), την αποδοτικότητα (efficiency) και την ικανοποίηση (satisfaction) των χρηστών (International Organization for Standardization, 1998).

Για τους δύο πρώτους παράγοντες η βιβλιογραφία αναφέρει ότι μπορούν να ποσοτικοποιηθούν δηλαδή να μετρηθούν, επομένως η αξιολόγηση ευχρηστίας ενός συστήματος ως προς αυτούς θεωρείται κάτι απλό (Tullis & Albert, 2008). Η ικανοποίηση των χρηστών, όμως, επειδή είναι καθαρά υποκειμενικά τα κριτήρια, δυσκολεύει την ολοκλήρωση της αξιολόγησης του συστήματος. Ωστόσο, η ευχρηστία ενός συστήματος είναι σημαντική, διότι αν ένα σύστημα δεν είναι εύκολο κατά την χρήση του, ο εκπαιδευόμενος επικεντρώνεται στον τρόπο αλληλεπίδρασης με αυτήν και όχι στο περιεχόμενό της (Luo, et. al., 2014).

Για την υλοποίηση του σκοπού της έρευνας εντοπίστηκαν ειδικότεροι στόχοι οι οποίοι διατυπώνονται με τα παρακάτω διερευνητικά ερωτήματα:

- Κατάφεραν οι εκπαιδευόμενοι να μάθουν τους κανόνες φυσικής ασφάλειας των εργαζομένων μέσω της εκπαιδευτικής διαδικασίας που σχεδιάσαμε;
- Κατάφεραν οι εκπαιδευόμενοι να εφαρμόσουν την γνώση που απέκτησαν στη διαχείριση κρίσεων κατά τη διάρκεια του παιχνιδιού ρόλων;
- Είναι το Moodle αποτελεσματικό περιβάλλον μέσα από το οποίο μπορούν να πραγματοποιηθούν οι στόχοι του μαθήματος;
- Είναι το Moodle αρκετά λειτουργικό κατά τη χρήση του;
- Αποτελεί αποδοτικό περιβάλλον;
- Μετά τη χρήση του αφήνει θετικά συναισθήματα στους χρήστες;

4.2 Ορισμοί

4.2.1 Ορισμός ευχρηστίας

Δεν υπάρχει ένας κοινά αποδεκτός ορισμός για την ευχρηστία. Ο Hassenzahl (2001) υποστηρίζει ότι «η ακριβής έννοια της ευχρηστίας και οι ερμηνείες της παραμένουν συγκεχυμένες» Παρόλα αυτά, οι περισσότεροι ορισμοί συνδέουν την ευχρηστία με την αντιληπτή ποιότητα από τους χρήστες ή τους ειδικούς αξιολόγησης ευχρηστίας ενός συστήματος.

Ο Shackel (1991) ορίζει την ευχρηστία ενός συστήματος ως την ικανότητα – σε ανθρώπινους πόρους- που έχει ένα σύστημα ώστε να μπορεί να χρησιμοποιηθεί αποτελεσματικά και εύκολα, από ένα σύνολο χρηστών, έχοντας λάβει υπόψη την προκαθορισμένη κατάρτιση και υποστήριξη των χρηστών για να εκπληρώσουν μια προκαθορισμένη σειρά εργασιών.

Η ευχρηστία στοχεύει στο να καταστήσει τα συστήματα πληροφοριών εύκολα στην εκμάθηση και τη χρήση τους μέσω μιας ανθρωποκεντρικής διαδικασίας σχεδιασμού (Preece et al, 1994).

Η ευχρηστία ενός συστήματος έχει συσχετιστεί σε μεγάλο βαθμό με την ευκολία της χρήσης και την ευκολία εκμάθησης ενός συστήματος καθώς και τον βαθμό βοήθειας που προσφέρεται στους χρήστες κατά την αλληλεπίδρασή τους με το σύστημα (Dix et al. 2003).

Ένας ευρέως αποδεκτός ορισμός της έννοιας της ευχρηστίας είναι αυτό που περιέχεται στο πρότυπο ISO9241-11 9[7] [8]

Σύμφωνα με το πρότυπο ISO9241-11 (ISO1991c) η έννοια της ευχρηστίας ορίζεται ως: «Ο βαθμός στον οποίο ένα προϊόν μπορεί να χρησιμοποιηθεί από προκαθορισμένους χρήστες, για να επιτευχθούν προκαθορισμένοι στόχοι με αποτελεσματικότητα, αποδοτικότητα και ικανοποίηση, σε ένα προκαθορισμένο πλαίσιο χρήσης».

Η «αποτελεσματικότητα» ορίζεται ως η ακρίβεια και πληρότητα με την οποία οι χρήστες πραγματοποιούν καθορισμένες εργασίες.

Η «αποδοτικότητα» ως οι πόροι που καταναλώνονται σε σχέση με την ακρίβεια και την πληρότητα που οι χρήστες πετυχαίνουν τους στόχους τους.

Η «ικανοποίηση» είναι καθαρά υποκειμενικό μέτρο και αφορά την ευχαρίστηση και αποδοχή της χρήσης ενός συστήματος από τους χρήστες και την άνεση κατά την διάρκεια εκτέλεσης των εργασιών.

Σύμφωνα με τον παραπάνω ορισμό η ευχρηστία αποτελεί συνάρτηση πολλών επιμέρους στοιχείων που συνιστούν ένα ευρύτερο σύστημα στο οποίο οι χρήστες αλληλεπιδρούν. Το ευρύτερο αυτό σύστημα σύμφωνα με το ISO9241 αποτελείται από την εφαρμογή, τον εξοπλισμό μέσω του οποίου εκτελείται και επιτυγχάνεται η αλληλεπίδραση, το περιβάλλον (φυσικό, οργανωτικό, κοινωνικό) στο οποίο εκτελεί τις εργασίες αλλά και τις ίδιες τις εργασίες. Όταν κάτι από τα παραπάνω τροποποιηθεί ευχρηστία του συστήματος πρέπει να επανεξεταστεί, και να μελετηθεί να μεταβάλλεται. Για παράδειγμα μια εφαρμογή μπορεί να χαρακτηριστεί περισσότερο ή λιγότερο εύχρηστη όταν χρησιμοποιείται από διαφορετικές ομάδες χρηστών.

4.2.2 Στόχοι ευχρηστίας

Ένα υψηλό επίπεδο ευχρηστίας θα μπορούσε να φέρει πολλά οφέλη:

Υψηλή αποδοτικότητα: Πολλά συστήματα έχουν σαν στόχο να ολοκληρωθεί όσο το δυνατόν περισσότερη δουλειά στον λιγότερο δυνατό χρόνο. Αν ένα σύστημα δεν είναι εύχρηστο ο χρήστης θα χάσει πολύτιμο χρόνο στην προσπάθεια του να καταλάβει την χρήση του παρά να παράγει έργο.

Λιγότερα σφάλματα: Όταν ένα σύστημα δεν έχει σχεδιαστεί σωστά τότε επιφέρει ένα σημαντικό ποσοστό σφαλμάτων κατά την χρήση του.

Μικρότερη ανάγκη για υποστήριξη: Όταν ένα σύστημα είναι εύχρηστο τόσο λιγότερα προβλήματα προκαλεί στους χρήστες και η ανάγκη για υποστήριξη από κάποιον ειδικό μειώνεται.

Υψηλή παραγωγικότητα: Μια διεπαφή που είναι εύχρηστη επιτρέπει στους χρήστες να επικεντρώνονται στην εργασία τους και όχι στα εργαλεία που χρησιμοποιούν.

Υψηλή αποδοχή: Όταν ένα σύστημα «αρέσει» στους χρήστες του το αποδέχονται και το χρησιμοποιούν ευκολότερα.

Υψηλές πωλήσεις: Αν ένα σύστημα είναι εύχρηστο, γίνεται πιο ανταγωνιστικό σε σχέση με άλλα λιγότερο εύχρηστα.

4.3 Αξιολόγηση ευχρηστίας

4.3.1 Ορισμός

Σύμφωνα με τον Μακράκη (1999) «Η αξιολόγηση είναι μια διαδικασία συλλογής, επεξεργασίας, ανάλυσης και ερμηνείας δεδομένων που αφορούν συγκεκριμένα αντικείμενα, και η οποία πραγματοποιείται με βάση συγκεκριμένα κριτήρια»

Οι Hilbert & Redmiles (2000) ορίζουν την έννοια της αξιολόγησης της ευχρηστίας ως «την πράξη της μέτρησης των ιδιοτήτων της ευχρηστίας (ή του προσδιορισμού πιθανών προβλημάτων) ενός συστήματος ή μιας εφαρμογής, σε σχέση με συγκεκριμένους χρήστες, που εκτελούν συγκεκριμένες διεργασίες και σε προκαθορισμένα πλαίσια».

4.3.2 Επιλογή μεθόδου αξιολόγησης ευχρηστίας

Υπάρχουν αρκετές μέθοδοι αξιολόγησης της ευχρηστίας, Ανάλογα με το είδος των στοιχείων που καταγράφει μια μεθοδολογία αξιολόγησης και των παραγόμενων αποτελεσμάτων της, διακρίνονται οι εξής μορφές (Gutwin & Greenberg, 2000):

- **Ποσοτική (quantitative) αξιολόγηση:** Αναζητάμε κυρίως ποσοτικά δεδομένα. Πρόκειται για μορφές αξιολόγησης που καταγράφουν αριθμητικά στοιχεία τα οποία διαμορφώνουν δείκτες αξιολόγησης, πχ. ένα ερωτηματολόγιο
- **Ποιοτική (qualitative) αξιολόγηση:** Η ποιοτικού τύπου αξιολόγηση δεν καταγράφει ποσότητες. Εδώ το ενδιαφέρον επικεντρώνεται στην ανάλυση υποκειμενικών νοημάτων από τους χρήστες του συστήματος.

Οι ποσοτικές και ποιοτικές μέθοδοι δεν είναι αλληλοσυγκρουόμενες αλλά αντίθετα συμπληρώνουν η μια την άλλη.

Για την αξιολόγηση της ευχρηστίας του συστήματος Moodle επιλέγουμε την ποιοτική και ποσοτική μέθοδο αξιολόγησης με την χρήση ερωτηματολογίων.

Έχουν δημιουργηθεί αρκετά ερωτηματολόγια για την αξιολόγηση της ευχρηστίας. Το 2008 οι Bangor, et al. πραγματοποίησαν μια έρευνα μελετώντας την αποτίμηση της ευχρηστίας διαφόρων προϊόντων και υπηρεσιών. Για το σκοπό αυτό πραγματοποίησαν πάνω από 200 μελέτες και συγκέντρωσαν πάνω από 2.300 ερωτηματολόγια.

Τα αποτελέσματα της αξιοπιστίας των ερωτηματολογίων φαίνονται συνοπτικά στον παρακάτω πίνακα:

Όνομα	Συντομογραφία	Πλήθος ερωτήσεων	Διαθεσιμότητα	Διεπαφές που αξιολογεί	Αξιοπιστία
After Scenario Questionnaire	ASQ	3	Δωρεάν	Οποιαδήποτε	0,93 (Lewis, 1995)
Computer System Usability Questionnaire	CSUQ	19	Δωρεάν	Σχετικές με τους Υπολογιστές	0,95 (Lewis, 2002)
Poststudy System Usability Questionnaire	PSSUQ	19	Δωρεάν	Σχετικές με τους Υπολογιστές	0,96 (Kirakowski & Corbett, 1993)
Software Usability Measurement Inventory	SUMIc	50	Επί πληρωμή	Λογισμικά	0,89 (Igbaria & Nachman, 1991)

System Usability Scale	SUS	10	Δωρεάν	Οποιαδήποτε	0,85 (Kirakowski, 1994)
Usefulness, Satisfaction and Ease of Use	USE	30	Δωρεάν	Οποιαδήποτε	Δεν αναφέρεται (Lund, 2001)
Web Site Analysis and Measurement Inventory	WAMMI	20	Επί πληρωμή	Σχετικές με το Διαδίκτυο	0,96 (Kirakowski, Claridge & Whitehand, 1998)

Πίνακας 2 Πίνακας αξιοπιστίας των ερωτηματολογίων αξιολόγησης ευχρηστίας

Από τα παραπάνω έρευνες έδειξαν ότι το ερωτηματολόγιο USE δεν θεωρείται αξιόπιστο. Ένα άλλο ελάττωμα που έχει είναι ότι η διατύπωση των ερωτήσεων είναι όλες διατυπωμένες με θετική έννοια με αποτέλεσμα να θεωρείται ότι προιδεάζει τον χρήστη να απαντήσει θετικά. Απαραίτητη προϋπόθεση κατά τη δημιουργία ενός ερωτηματολογίου είναι να υπάρχουν θετικά αλλά και αρνητικά διατυπωμένες ερωτήσεις. Το ίδιο πρόβλημα φαίνεται να έχουν και τα PSSUQ και CSUQ σύμφωνα με τον Travis (2011). Τα ερωτηματολόγια WAMMI και SUMIc δεν διατίθενται δωρεάν.

4.3.3 Το ερωτηματολόγιο SUS

Το ερωτηματολόγιο System Usability Scale (SUS) κατασκευάστηκε το 1986 από τον John Brooke και περιέχει μόλις 10 ερωτήσεις οι οποίες βαθμολογούνται από τους ερωτηθέντες σε μια 5βάθμια κλίμακα από το 1 («Διαφωνώ Απόλυτα»/“Strongly Disagree”) μέχρι το 5 («Συμφωνώ Απόλυτα»/“Strongly Agree”). Οι χρήστες πρέπει να απαντήσουν υποχρεωτικά σε όλες τις ερωτήσεις και στην περίπτωση που κάποιος δεν είναι σίγουρος για την απάντησή του καλείται να δώσει το βαθμό 3 (μεσαία απάντηση).

Οι ερωτήσεις που περιλαμβάνει είναι οι εξής (Brooke, 1996):

1. I think that I would like to use this system frequently.
2. I found the system unnecessarily complex.
3. I thought the system was easy to use.
4. I think that I would need the support of a technical person to be able to use this system.
5. I found the various functions in this system were well integrated.
6. I thought there was too much inconsistency in this system.
7. I would imagine that most people would learn to use this system very quickly.

8. I found the system very cumbersome to use.
9. I felt very confident using the system.
10. I needed to learn a lot of things before I could get going with this system.

Παρατηρούμε ότι υπάρχει μια εναλλαγή θετικών και αρνητικών διατυπωμένων ερωτήσεων έτσι ώστε οι συμμετέχοντες να αναγκάζονται να διαβάζουν κάθε ερώτηση και να σκέφτονται προσεκτικά την απάντησή τους (Brooke, 1996).

Οι ερωτήσεις έχουν δημιουργηθεί με βάση τα κριτήρια που προτείνει το ISO 9241-11 (International Organization for Standardization, 1998) σύμφωνα με το οποίο είναι:

- A) η αποτελεσματικότητα των χρηστών, δηλαδή πόσο ικανοί είναι να φέρουν εις πέρας τις εργασίες χρησιμοποιώντας το σύστημα
- B) η αποδοτικότητα, δηλαδή το επίπεδο των πόρων που καταναλώνονται κατά τη διεξαγωγή αυτών των εργασιών, π.χ. χρόνος
- Γ) την ικανοποίηση των χρηστών από το σύστημα, δηλαδή κατά πόσο το σύστημα πληροί τις ανάγκες τους και δημιουργεί θετικές εντυπώσεις

Για τον υπολογισμό της τελικής τιμής του ερωτηματολογίου ισχύουν τα εξής:

Η τιμή για τις περιπτές ερωτήσεις (1, 3, 5, 7 και 9) υπολογίζεται ως η δοθείσα τιμή μείον 1, ενώ για τις ζυγές ερωτήσεις (2, 4, 6, 8, 10) η τιμή υπολογίζεται ως 5 μείον τη δοθείσα τιμή. Το άθροισμα που προκύπτει πολλαπλασιάζεται επί 2,5. Έτσι η τελική τιμή που προκύπτει κυμαίνεται από 0 έως 100 και όσο πιο μεγάλη είναι η τιμή τόσο πιο εύχρηστο θεωρείται το σύστημα ή το προϊόν που εξετάζεται.

Εάν η βαθμολογία SUS είναι πάνω από 85 το σύστημα ή προϊόν θεωρείται άριστα εύχρηστο. Αν είναι πάνω από 70 έως 85 είναι αποδεκτό έως καλό, η τιμή από 50 έως περίπου 70 δείχνει ότι το σύστημα παρουσιάζει προβλήματα ευχρηστίας και χρειάζεται κάποια βελτίωση, και τέλος, ένα σύστημα με τιμή κάτω από 50 θεωρείται μη εύχρηστο. (Tullis & Stetson, 2004).

Μελέτες ευχρηστίας απέδειξαν ότι το SUS είναι αξιόπιστο ακόμα και στην περίπτωση που εφαρμοστεί από μικρό δείγμα χρηστών, τουλάχιστον 12 άτομα (Tullis & Stetson, 2004).

Το 2012 οι Κατσάνος, Τσέλιος και Ξένος δημιούργησαν την ελληνική μετάφραση του ερωτηματολογίου SUS και έγινε μια πρώτη προσπάθεια τυποποίησής του στο πλαίσιο των συστημάτων διαχείρισης της μάθησης. Το αποτέλεσμα της έρευνας ότι η ελληνική έκδοση του ερωτηματολογίου φάνηκε να είναι αξιόπιστη για την ποιοτική αξιολόγηση των LMS (α Cronbach=0,777). Στην ίδια έρευνα επιβεβαιώθηκε ότι δεν υπήρχε καμία στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ της ελληνικής έκδοσης με την αγγλική έκδοση (et al, 2012).

4.3.4 Αξιολόγηση των συστημάτων διαχείρισης της μάθησης (LMS) με την χρήση του SUS

Οι Simoes and de Moraes (2012) χρησιμοποίησαν το ερωτηματολόγιο SUS για την αξιολόγηση της ευχρηστία του εικονικού περιβάλλοντος μάθησης που χρησιμοποιείται στο Ομοσπονδιακό Ινστιτούτο της Βραζιλίας. Για την αλληλεπίδραση με τους μαθητές χρησιμοποιήθηκε το Moodle. Οι ερευνητές εξέτασαν την ευχρηστία του περιβάλλοντος με τρεις διαφορετικούς τρόπους. Αρχικά, χρησιμοποιώντας το ερωτηματολόγιο SUS, για να αποτιμήσουν την ικανοποίηση των χρηστών του συστήματος, έπειτα τη μέθοδο της ευρετικής αξιολόγησης για να αξιολογήσουν το σχεδιασμό της διεπαφή και τέλος την ευχρηστία του συστήματος χρησιμοποιώντας την μέθοδο της συνεργατικής αξιολόγησης. Τα αποτελέσματα κατέληξαν και με τις τρεις μεθόδους ότι το εικονικό περιβάλλον μάθησης είχε προβλήματα ευχρηστίας. Οι ερευνητές στην ίδια έρευνα ανέφερα ότι το SUS είναι ένα αντικειμενικό και αποδοτικό εργαλείο αποτίμησης της ευχρηστίας.

Οι Luo et al. (2014) πρότειναν ένα σύστημα διαχείρισης της μάθησης για την εκπαίδευση στον τομέα του εμπορίου και για την αξιολόγηση της ευχρηστίας χρησιμοποίησαν το SUS. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε για δύο εξάμηνα. Οι χρήστες που συμμετείχαν κλήθηκαν να συμπληρώσουν ένα ερωτηματολόγιο στο τέλος κάθε εξαμήνου. Τα αποτελέσματα έδειξαν για το πρώτο εξάμηνο ότι το σύστημα χρειαζόταν βελτίωση αφού η βαθμολογία ήταν μόλις 58,10. Οι ερευνητές προχώρησαν στις απαραίτητες βελτιώσεις και στην συνέχεια στο τέλος του επόμενου εξαμήνου η βαθμολογία του ήταν 65,93 που σημαίνει ότι και πάλι χρειάζεται βελτίωση.

Για τους λόγους αυτούς επιλέξαμε να χρησιμοποιήσουμε το ερωτηματολόγιο SUS και συγκεκριμένα την ελληνική έκδοση.

4.4 Δείγμα μελέτης

Το δείγμα είναι τυχαίο και αποτελείται από 12 τραπεζικούς υπαλλήλους που εκδήλωσαν ενδιαφέρον να συμμετέχουν στην έρευνα. Από αυτούς οι εννέα είναι γυναίκες και οι τρεις άντρες, διαφορετικού μορφωτικού επιπέδου, από διαφορετικές υπηρεσίες της Τράπεζας.

4.5 Περιορισμοί στην έρευνα

Το σύντομο χρονικό διάστημα εκπόνησης της διπλωματικής εργασίας δεν αφήνει περιθώρια για μεγάλη σε πληθυσμό δείγμα έρευνα. Επιπρόσθετα, για το παίξιμο του παιχνιδιού ρόλων, ζητήθηκε ειδική άδεια από την Διεύθυνση ασφαλείας για να χρησιμοποιήσουμε ένα μέρος του Κεντρικού Καταστήματος, εκτός ωραρίου Τράπεζας. Επίσης, απαγορεύτηκε να βιντεοσκοπήσουμε την διαδικασία για λόγους ασφαλείας του χώρου (απαιτούνταν επιπλέον άδεια, η διαδικασία της οποίας ήταν αρκετά χρονοβόρα).

4.6 Εργαλεία συλλογής και ανάλυσης δεδομένων

Για την εξαγωγή και ανάλυση των αποτελεσμάτων χρησιμοποιείται το πρόγραμμα στατιστικής επεξεργασίας SPSS.

4.7 Σχεδιασμός της έρευνας

Για την έρευνά μας δημιουργήσαμε δύο ερωτηματολόγια. Το πρώτο δόθηκε στα άτομα που συμμετείχαν στην εν λόγω έρευνα μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Περιείχε ερωτήσεις δημογραφικού περιεχομένου, όπως φύλο, ηλικία, επίπεδο σπουδών κ.ά, ερωτήσεις σχετικά με την εμπειρία τους στη χρήση του διαδικτύου, της ηλεκτρονικής μάθησης και του Moodle και τέλος δέκα ερωτήσεις σχετικές με το μάθημα/σεμινάριο που θα ακολουθούσαν στην συνέχεια.

Στο τέλος του ερωτηματολογίου, τους δίνονταν η ηλεκτρονική διεύθυνση για την εγγραφή τους στο μάθημα, και αναλυτικές οδηγίες για τον τρόπο εγγραφή τους.

Μετά την ολοκλήρωση του σεμιναρίου, οι εκπαιδευόμενοι απαντούσαν σε ένα δεύτερο ερωτηματολόγιο με ερωτήσεις σχετικές με την δυσκολία που μπορεί να είχαν σε διάφορες φάσεις παρακολούθησης του σεμιναρίου όπως για παράδειγμα κατά την εγγραφή τους, κατά την επικοινωνία του ή την πλοήγησή τους στο μάθημα κ.ά. Επιπλέον απαντούσαν στις ίδιες 10 ερωτήσεις σχετικές με το περιεχόμενο του σεμιναρίου και στις 10 ερωτήσεις από το ερωτηματολόγιο SUS για την αξιολόγηση της ευχρηστίας του Moodle.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

5.1 Αποτελέσματα έρευνας

Δημογραφικά στοιχεία

Από τα 12 άτομα τα περισσότερα ήταν γυναίκες (9/12) σε ποσοστό 75%, ενώ μόλις 25% ήταν το ποσοστό των ανδρών που συμμετείχαν (3/12).

→ Frequencies

[DataSet1] C:\Users\Bessy\Documents\Μεταπτυχιακο\Διπλωματική εργασία

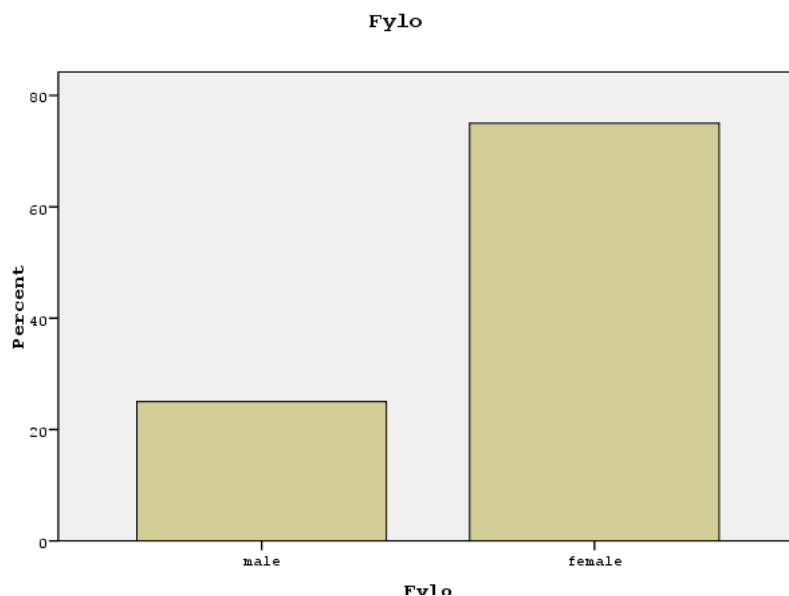
Statistics

Fylo		
N	Valid	12
	Missing	0
Mode		2
Percentiles	25	1,25
	50	2,00
	75	2,00

Fylo

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid male	3	25,0	25,0	25,0
female	9	75,0	75,0	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Πίνακας 6 Ανάλυση αποτελεσμάτων για φύλο



Διάγραμμα 1 Ανάλυσης αποτελεσμάτων για φύλο

Από αυτούς το 8,3% έχουν ηλικία μεταξύ 18 και 28 (1/12), το 66,7% μεταξύ 29 και 39 χρόνων (8/12), ενώ το 25% είναι από 40 και πάνω (3/12).

Statistics

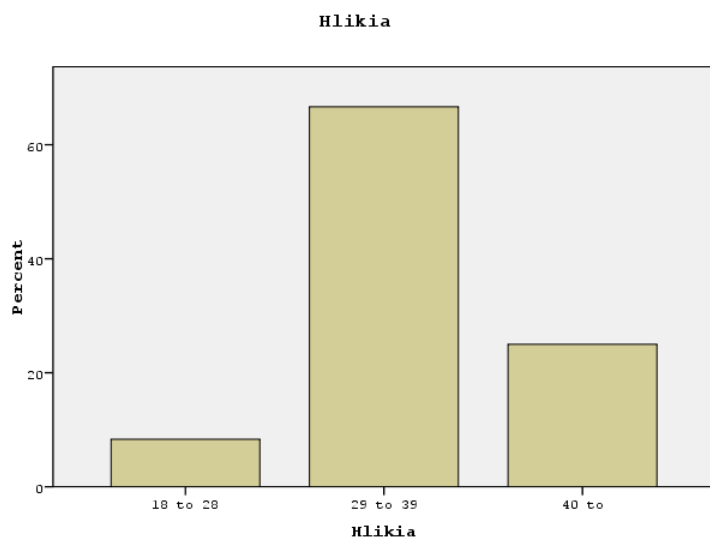
Hlikia

N	Valid	12
	Missing	0
Mode		2
Percentiles	25	2,00
	50	2,00
	75	2,75

Hlikia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 18 to 28	1	8,3	8,3	8,3
29 to 39	8	66,7	66,7	75,0
40 to	3	25,0	25,0	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Πίνακας 7 Ανάλυσης αποτελεσμάτων για ηλικία



Διάγραμμα 2 Ανάλυσης αποτελεσμάτων για ηλικία

Το 66,7% είναι πτυχιούχοι ΑΕΙ/ΤΕΙ (8/12) και το 33,3% διαθέτουν μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών (4/12).

Statistics

Επίπεδο σπουδών

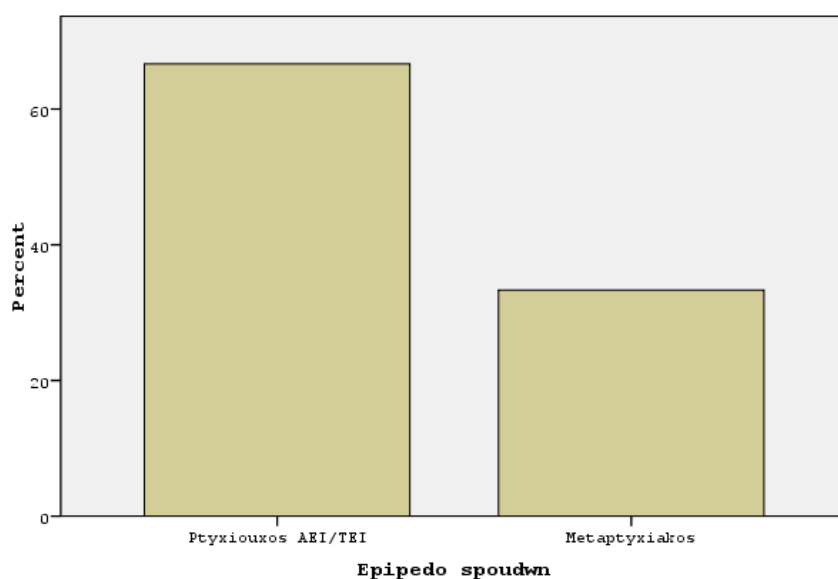
N	Valid	12
	Missing	0
Mode		2

Επίπεδο σπουδών

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πτυχιούχος ΑΕΙ/ΤΕΙ	8	66,7	66,7	66,7
	Μεταπτυχιακός	4	33,3	33,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Πίνακας 8 Ανάλυσης αποτελεσμάτων για επίπεδο σπουδών

Επίπεδο σπουδών



Διάγραμμα 3 Ανάλυσης αποτελεσμάτων για επίπεδο σπουδών

Εμπειρία στην ηλεκτρονική μάθηση

Στο ερώτημα σχετικά με την εμπειρία τους στο διαδίκτυο το 66,7% θεωρεί τον εαυτό του πολύ έμπειρο (8/12), το 25% πάρα πολύ έμπειρο (3/12), ενώ μόλις το 8,3% ούτε πολύ ούτε λίγο έμπειρο (1/12).

Statistics

Poso empeiro thewreis ton eauto sou sti xrisi toy diadiktyou

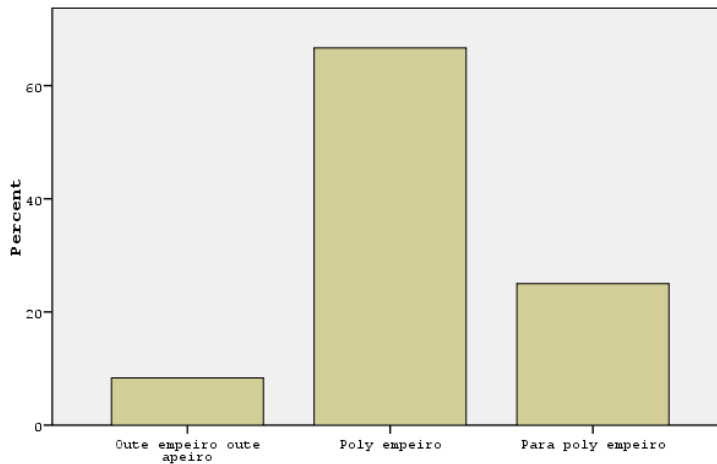
N	Valid	12
	Missing	0
Mode		4
Percentiles	25	4,00
	50	4,00
	75	4,75

Poso empeiro thewreis ton eauto sou sti xrisi toy diadiktyou

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Oute empeiro oude apeiro	1	8,3	8,3	8,3
Poly empeiro	8	66,7	66,7	75,0
Para poly empeiro	3	25,0	25,0	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Πίνακας 9 Ανάλυσης αποτελεσμάτων για επίπεδο εμπειρίας στο διαδίκτυο

Poso empeiro thewreis ton eauto sou sti xrisi toy diadiktyou



Poso empeiro thewreis ton eauto sou sti xrisi toy diadiktyou

Διάγραμμα 4 Ανάλυσης αποτελεσμάτων για επίπεδο εμπειρίας στο διαδίκτυο

Για την εμπειρία τους σχετικά με την ηλεκτρονική μάθηση το 50% θεωρεί τον εαυτό του ότι έχει πολύ εμπειρία (6/12), ενώ 25% θεωρεί ότι έχει ελάχιστη εμπειρία (3/12) και το υπόλοιπο 25% μια μέση εμπειρία (3/12).

Statistics

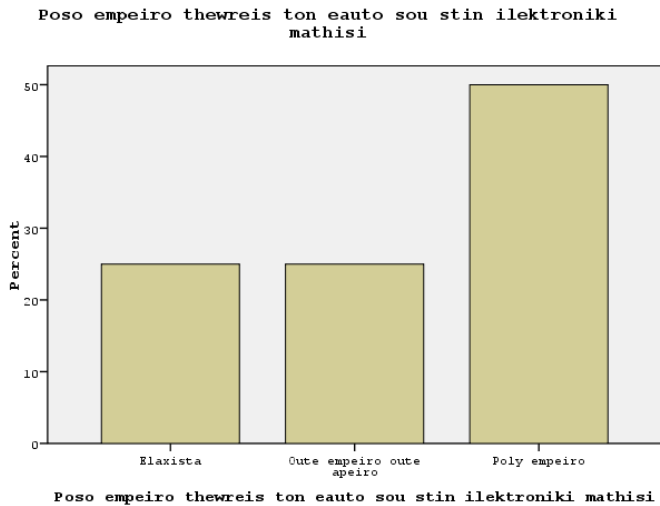
Poso empeiro thewreis ton eauto sou stin ilektroniki mathisi

N	Valid	12
	Missing	0
Mode		4
Percentiles	25	2,25
	50	3,50
	75	4,00

Poso empeiro thewreis ton eauto sou stin ilektroniki mathisi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Elaxista	3	25,0	25,0	25,0
Oute empeiro oute apeiro	3	25,0	25,0	50,0
Poly empeiro	6	50,0	50,0	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Πίνακας 10 Ανάλυσης αποτελεσμάτων για επίπεδο εμπειρίας στην ηλεκτρονική μάθηση



Διάγραμμα 5 Ανάλυσης αποτελεσμάτων για επίπεδο εμπειρίας στην ηλεκτρονική μάθηση

Τέλος στο ερώτημα σχετικά με την εμπειρία τους στο Moodle από 41,7% θεωρούν ότι γνωρίζουν ελάχιστα το Moodle (5/12), και καθόλου το Moodle (5/12), ενώ από 8,3% πάρα πολύ (1/12) και μια μέση κατάσταση εμπειρία (1/12) αντίστοιχα.

Statistics

Poso empeiro trewreis ton eauto sou sti xrisi tou moodle

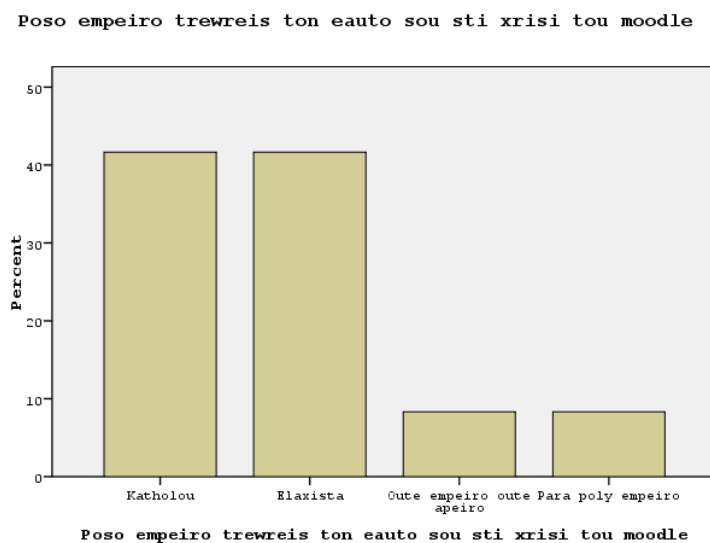
N	Valid	12
	Missing	0
Mode		1 ^a
Percentiles	25	1,00
	50	2,00
	75	2,00

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Poso empeiro trewreis ton eauto sou sti xrisi tou moodle

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Katholou	5	41,7	41,7	41,7
Elaxista	5	41,7	41,7	83,3
Oute empeiro oute apeiro	1	8,3	8,3	91,7
Para poly empeiro	1	8,3	8,3	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Πίνακας 11 Ανάλυσης αποτελεσμάτων για επίπεδο εμπειρίας στο Moodle



Διάγραμμα 6 Ανάλυσης αποτελεσμάτων για επίπεδο εμπειρίας στο Moodle

Κατάφεραν οι εκπαιδευόμενοι να μάθουν τους κανόνες φυσικής ασφάλειας των εργαζομένων μέσω της εκπαιδευτικής διαδικασίας που σχεδιάσαμε;

Αναφορικά με τις ερωτήσεις που αφορούσαν στην ύλη του σεμιναρίου η επικρατούσα βαθμολογία πριν την εκπαιδευτική διαδικασία είναι το 7.

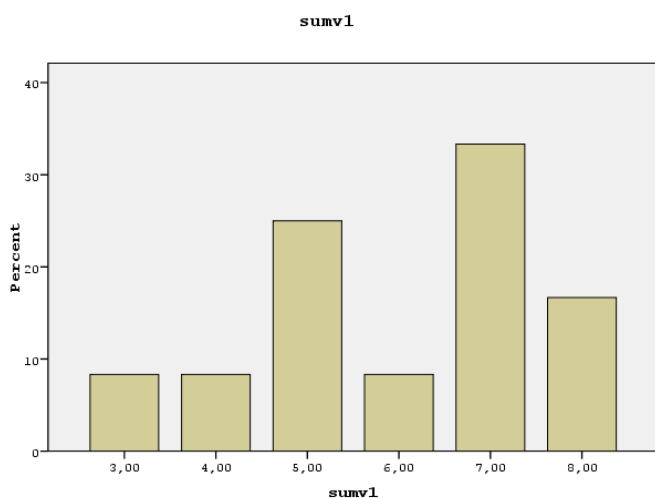
Μέσος όρος βαθμολογίας και για τους 12 εκπαιδευόμενους είναι 6,5, με ελάχιστο βαθμό το 3 και μέγιστο το 8.

Συγκεκριμένα το 33,3% πήρε 7 (4/12), το 25% 5 (3/12), το 16,7% 8 (2/12) και από 8,3% 1 και 4 αντίστοιχα (1/12). Το 16,6% ήταν κάτω από την βάση.

sumv1		
N	Valid	12
	Missing	0
Mean		6,0000
Median		6,5000
Mode		7,00
Minimum		3,00
Maximum		8,00
Percentiles	25	5,0000
	50	6,5000
	75	7,0000

sumv1				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	1	8,3	8,3
	4,00	1	8,3	16,7
	5,00	3	25,0	41,7
	6,00	1	8,3	50,0
	7,00	4	33,3	83,3
	8,00	2	16,7	100,0
Total		12	100,0	

Πίνακας 12 Ανάλυσης αποτελεσμάτων για αρχική βαθμολογία



Διάγραμμα 7 Ανάλυσης αποτελεσμάτων για αρχική βαθμολογία

Μετά την ολοκλήρωση του σεμιναρίου η επικρατούσα βαθμολογία ήταν το 10, ενώ η χαμηλότερη βαθμολογία το 9.

Ο μέσος όρος βαθμολογίας των εκπαιδευόμενων ήταν 9,75.

Πιο συγκεκριμένα το 75% πήρε 10 (9/12), ενώ το υπόλοιπο 25% 9 (3/12).

Statistics

sumv2		
N	Valid	12
	Missing	0
Mean		9,7500
Median		10,0000
Mode		10,00
Minimum		9,00
Maximum		10,00
Percentiles	25	9,2500
	50	10,0000
	75	10,0000

sumv2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 9,00	3	25,0	25,0	25,0
10,00	9	75,0	75,0	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Πίνακας 19 Ανάλυσης αποτελεσμάτων για την βαθμολογία μετά το σεμινάριο

Παρατηρούμε δηλαδή ότι μετά την ολοκλήρωση του σεμιναρίου υπήρχε μια βελτίωση στην επίδοση των εκπαιδευόμενων με μια μέση τιμή 3,7 μονάδες υψηλότερη βαθμολογία σε σχέση με τη βαθμολογία που πήραν πριν το σεμινάριο.

Πιο συγκεκριμένα το 33.3% αύξησε την επίδοσή του κατά 4 μονάδες, το 25% κατά 3, το 16,7% κατά 2 ενώ από 8,3% κατά 1, 6 και 7 μονάδες.

Statistics

apodosi

N	Valid	12
	Missing	0
Mean		3,7500
Median		3,0000
Mode		3,00
Minimum		1,00
Maximum		7,00
Percentiles	25	2,2500
	50	3,0000
	75	5,0000

apodosi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	1	8,3	8,3	8,3
2,00	2	16,7	16,7	25,0
3,00	4	33,3	33,3	58,3
5,00	3	25,0	25,0	83,3
6,00	1	8,3	8,3	91,7
7,00	1	8,3	8,3	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Πίνακας 20 Ανάλυσης αποτελεσμάτων για την διαφορά στην βαθμολογία

Με τα αποτελέσματα αυτά μπορούμε να πούμε ότι με την βοήθεια του Moodle επετεύχθησαν οι στόχοι του μαθήματος.

Κατάφεραν οι εκπαιδευόμενοι να εφαρμόσουν την γνώση που απέκτησαν στη διαχείριση κρίσεων κατά τη διάρκεια του παιχνιδιού ρόλων;

Αποτελέσματα από την υλοποίηση του παιχνιδιού ρόλων

Μετά την ολοκλήρωση του παιχνιδιού ρόλων οι συμμετέχοντες συγκεντρώθηκαν για να συζητήσουν τα αποτελέσματα και να ακούσουν τις παρατηρήσεις των παρατηρητών και του εκπαιδευτή.

Σε γενικές γραμμές το σενάριο πήγε καλά. Οι εκπαιδευόμενοι είχαν διαβάσει το ρόλο τους και το αρχικό σενάριο τηρήθηκε σε πολύ μεγάλο βαθμό.

Ο προϊστάμενος υπηρεσίας που δέχθηκε το τηλεφώνημα για τη βόμβα ενημέρωσε άμεσα το διευθυντή του για το περιστατικό και εκείνος με τη σειρά του ενημέρωσε τον υπεύθυνο ασφαλείας.

Ο χώρος εκκενώθηκε κανονικά εκτός από την περίπτωση της κοπέλας που έκανε το ρόλο του κλητήρα, η οποία αρχικά αρνήθηκε να φύγει. Η ίδια εξήγησε ότι θεώρησε ότι ήταν φάρσα, και δεν έδωσε την πρέπουσα αξία στο τηλεφώνημα .

Οι παρατηρητές έκριναν ότι οι οδηγίες εκκένωσης κτιρίου εφαρμόστηκαν στην υλοποίηση του συγκεκριμένου σεναρίου.

Βαθμός δυσκολίας στο παίξιμο του παιχνιδιού

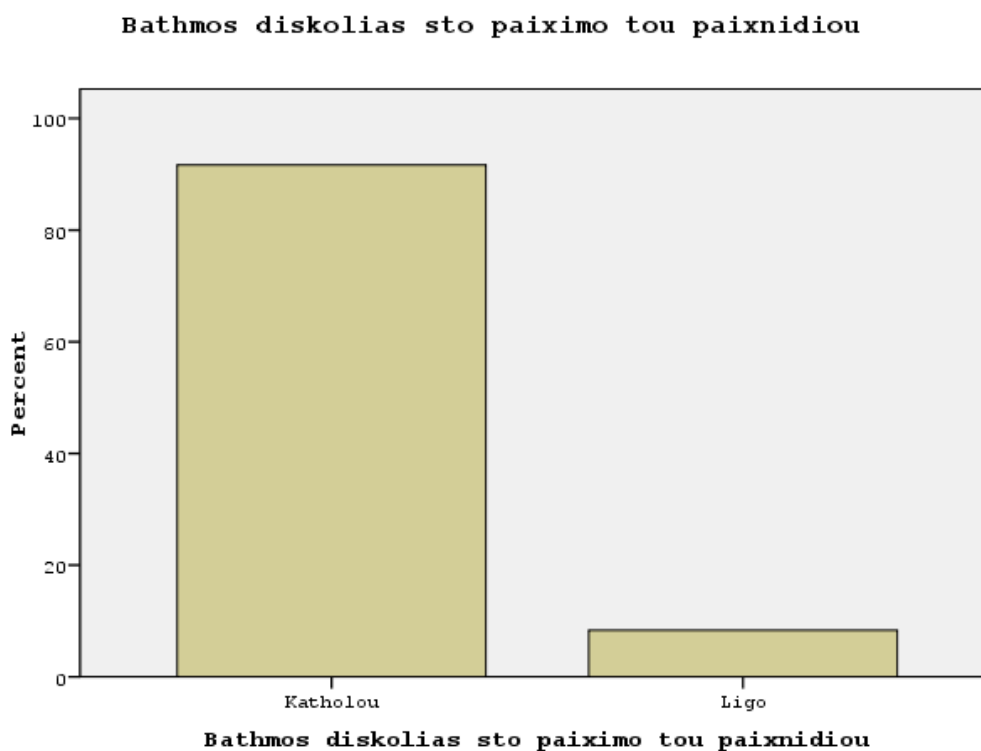
Από τη στατιστική ανάλυση βγήκαν τα κάτωθι συμπεράσματα:

Το 91,7% απάντησε καθόλου (11/12) και μόλις το 8,3 λίγο (1/12)

Bathmos diskolias sto paiximo tou paixnidiou

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Katholou	11	91,7	91,7	91,7
	Ligo	1	8,3	8,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Πίνακας 17 Ανάλυσης αποτελεσμάτων για τον βαθμό δυσκολίας κατά την διάρκεια του παιχνιδιού



Διάγραμμα 11 Ανάλυσης αποτελεσμάτων για τον βαθμό δυσκολίας κατά την διάρκεια του παιχνιδιού

Ευχρηστικότητα

- Είναι το Moodle αποτελεσματικό περιβάλλον μέσα από το οποίο μπορούν να πραγματοποιηθούν οι στόχοι του μαθήματος;
- Είναι το Moodle αρκετά λειτουργικό κατά τη χρήση του;
- Αποτελεί αποδοτικό περιβάλλον;
- Μετά τη χρήση του αφήνει θετικά συναισθήματα στους χρήστες;

Βαθμός δυσκολίας

Στις ερωτήσεις σχετικά με τον βαθμό δυσκολίας που συνάντησαν κατά την χρήση του Moodle οι εκπαιδευόμενοι απάντησαν ως επικρατούσα τιμή σε όλες καθόλου, ενώ ο μέγιστος βαθμός δυσκολίας ήταν μια μέση δυσκολία κατά την εγγραφή και τη δημιουργία του wiki.

Statistics

		Bathmos diskolias stin egrafi	Bathmos diskolias stin ploigisi stis enotitesi	Bathmos diskolias stin metaxi sas epikoinwnia	Bathmos diskolias sto paiximo tou paixnidou	Bathmos diskolias stin dimiourgia wiki
N	Valid	12	12	12	12	12
	Missing	0	0	0	0	0
Mode		1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Minimum		1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Maximum		3,00	2,00	2,00	2,00	3,00
Percentiles	25	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000
	50	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,5000
	75	1,7500	1,0000	1,0000	1,0000	2,7500

Πίνακας 13 Ανάλυσης αποτελεσμάτων για δυσκολίες που συνάντησαν κατά την χρήση του Moodle

Πιο συγκεκριμένα:

- κατά την εγγραφή τους

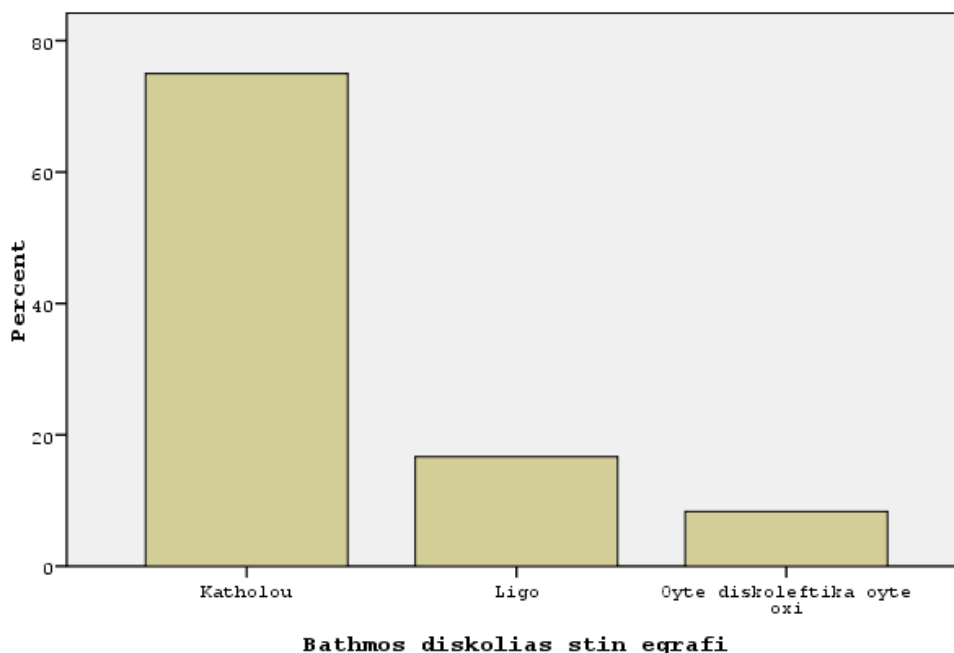
Το 75% απάντησε καθόλου (9/12), το 16,7% λίγο (2/12) ενώ μόλις το 8,3 μια μέση δυσκολία (1/12).

Bathmos diskolias stin egrafi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Katholou	9	75,0	75,0	75,0
	Ligo	2	16,7	16,7	91,7
	Oyte diskoleftika oyte oxi	1	8,3	8,3	100,0
Total		12	100,0	100,0	

Πίνακας 14 Ανάλυσης αποτελεσμάτων για τον βαθμό δυσκολίας κατά την εγγραφή

Bathmos diskolias stin egrafi

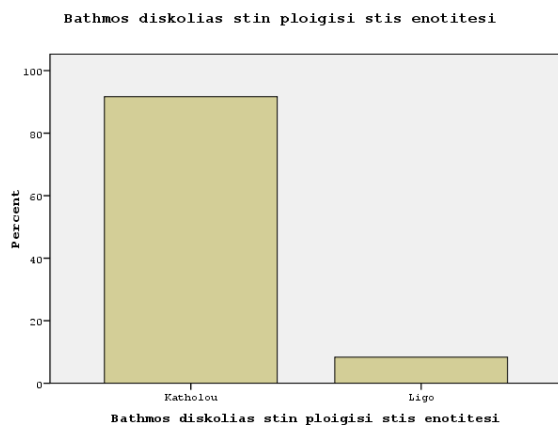


Διάγραμμα 8 Ανάλυσης αποτελεσμάτων για τον βαθμό δυσκολίας κατά την εγγραφή

- Κατά την πλοήγησή τους στις ενότητες
Το 91,7% απάντησε καθόλου (11/12) και μόλις το 8,3 λίγο (1/12).

Bathmos diskolias stin ploigisi stis enotitesi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Katholou	11	91,7	91,7	91,7
	Ligo	1	8,3	8,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	



Πίνακας 15 Ανάλυσης αποτελεσμάτων για τον βαθμό δυσκολίας κατά την πλοήγηση

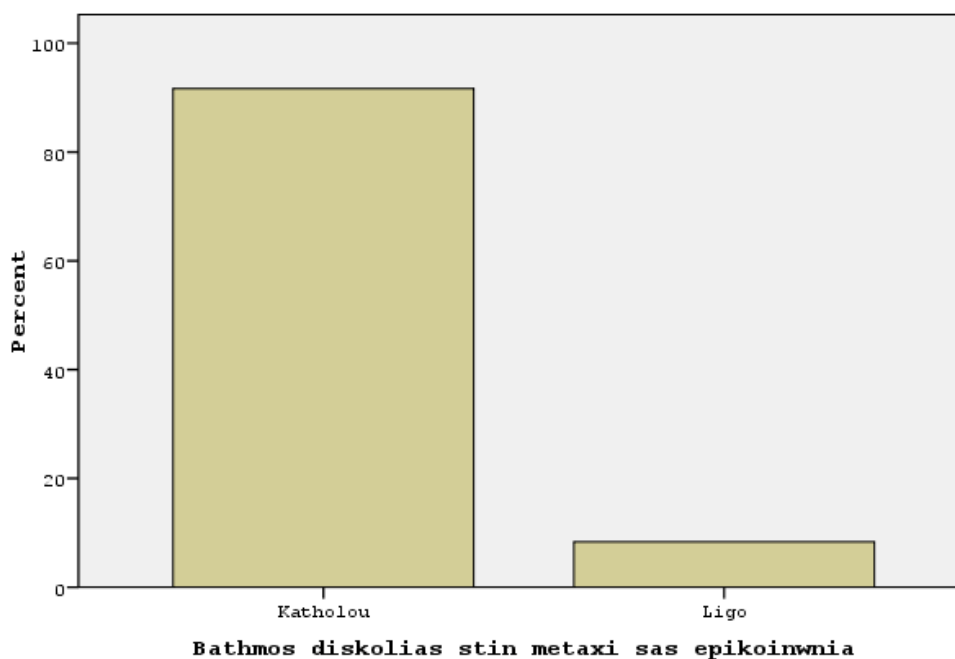
- Κατά την μεταξύ τους επικοινωνία
Το 91,7% απάντησε καθόλου (11/12) και μόλις το 8,3 λίγο (1/12)

Bathmos diskolias stin metaxi sas epikoinwnia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Katholou	11	91,7	91,7	91,7
	Ligo	1	8,3	8,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Πίνακας 16 Ανάλυσης αποτελεσμάτων για τον βαθμό δυσκολίας κατά την επικοινωνία

Bathmos diskolias stin metaxi sas epikoinwnia



Διάγραμμα 10 Ανάλυσης αποτελεσμάτων για τον βαθμό δυσκολίας κατά την μεταξύ τους επικοινωνία

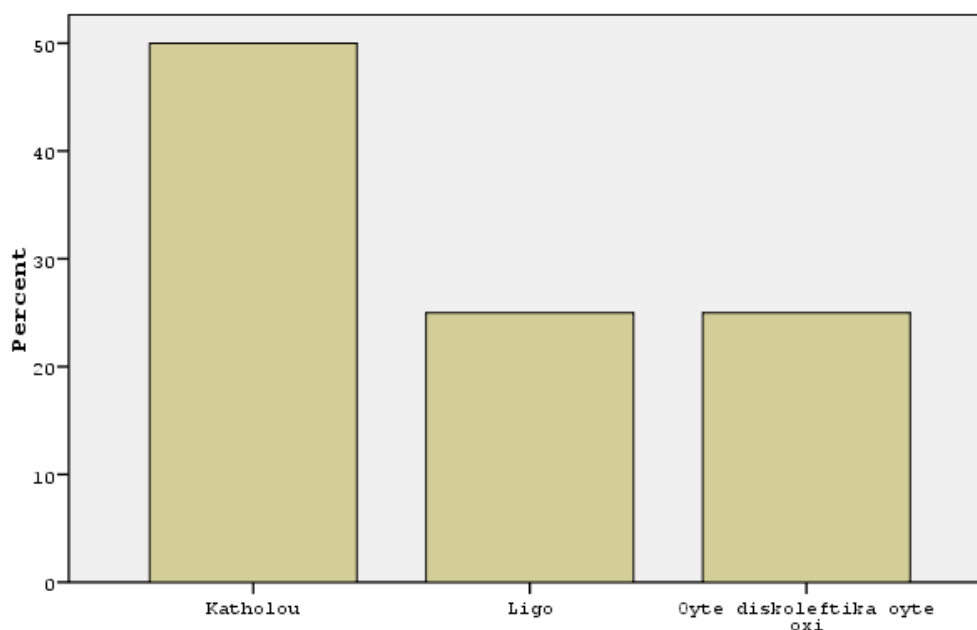
- Τέλος, στη δημιουργία του wiki
Το 50% απάντησε καθόλου (6/12), ενώ από 25% λίγο (3/12) και μια μέση κατάσταση (3/12).

Bathmos diskolias stin dimiourgia wiki

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Katholou	6	50,0	50,0	50,0
	Ligo	3	25,0	25,0	75,0
	Oyte diskoleftika oyte oxi	3	25,0	25,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Πίνακας 18 Ανάλυσης αποτελεσμάτων για τον βαθμό δυσκολίας κατά την δημιουργία wiki

Bathmos diskolias stin dimiourgia wiki



Bathmos diskolias stin dimiourgia wiki

Διάγραμμα 12 Ανάλυσης αποτελεσμάτων για τον βαθμό δυσκολίας κατά την δημιουργία του wiki

Στην αξιολόγηση της εμπειρίας με το ερωτηματολόγιο SUS έχουμε τα εξής αποτελέσματα.

Η μέγιστη τιμή ευχρηστίας είναι το 92,5, ενώ η ελάχιστη το 67,5. Ο μέσος όρος είναι 78,96 και υποδεικνύει ότι το Moodle αποτελεί ένα εύχρηστο σύστημα για την διδασκαλία των Τραπεζικών υπαλλήλων.

Statistics

efxrisita

N	Valid	12
	Missing	0
Mean		78,9583
Median		77,5000
Mode		70,00 ^a
Minimum		67,50
Maximum		92,50
Percentiles	25	70,6250
	50	77,5000
	75	89,3750

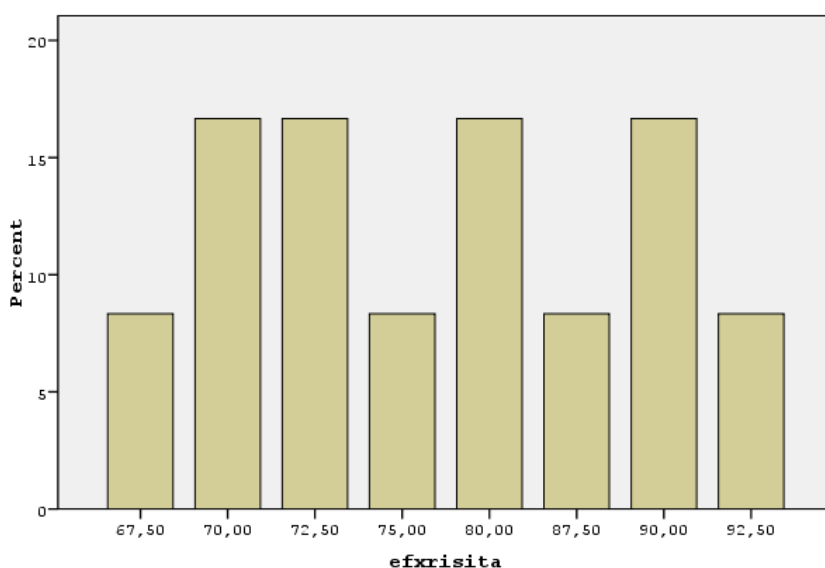
a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

efxrisita

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 67,50	1	8,3	8,3	8,3
70,00	2	16,7	16,7	25,0
72,50	2	16,7	16,7	41,7
75,00	1	8,3	8,3	50,0
80,00	2	16,7	16,7	66,7
87,50	1	8,3	8,3	75,0
90,00	2	16,7	16,7	91,7
92,50	1	8,3	8,3	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Πίνακας 21 Ανάλυσης αποτελεσμάτων ευχρησίας του Moodle

efxrisita



Διάγραμμα 13 Ανάλυσης αποτελεσμάτων για την ευχρησία του συστήματος

5.2 Συμπεράσματα και προτάσεις για περαιτέρω έρευνα

Από τα αποτελέσματα της έρευνας μπορούμε να συμπεράνουμε ότι τα Moodle αποτελεί ένα ιδανικό και αποτελεσματικό περιβάλλον για την εκπαίδευση των Τραπεζικών Υπαλλήλων.

Οι υπάλληλοι που εκπαιδεύτηκαν στη διαχείριση κρίσεων σε περίπτωση βομβιστικής απειλής, κατόρθωσαν να μάθουν επιτυχώς το θεωρητικό κομμάτι του σεμιναρίου και να το εφαρμόσουν στην πράξη, μέσα από το παιχνίδι ρόλων.

Οι εκπαιδευόμενοι βρήκαν εύχρηστο το Moodle και το χρησιμοποίησαν χωρίς ιδιαίτερες δυσκολίες. Το συγκεκριμένο εκπαιδευτικό πρόγραμμα θα μπορούσε να αξιοποιηθεί για τη δημιουργία και άλλων σεμιναρίων για περιπτώσεις διαχείρισης κρίσεων.

Ωστόσο για την ευρύτερη αξιοποίησή του στην Τράπεζα θα μπορούσαν να γίνουν κάποιες επιμέρους διορθώσεις. Οι διορθώσεις αυτές θα αφορούσαν κυρίως τον τρόπο παρουσίασης του υλικού, το οποίο λόγω των περιορισμών που εφαρμόζει η τράπεζα για λόγους ασφαλείας, δημιουργήθηκε κυρίως σε μορφή παρουσιάσεων. Αρχεία σε μορφή βίντεο ή κόμικς δεν θα ήταν εφικτό να τρέξουν από το υπολογιστή της εργασίας. Μετά από συνεννόηση όμως με το αρμόδιο τμήμα της Διεύθυνσης Πληροφορικής, θα μπορούσαν να δοθούν οι απαραίτητες προσβάσεις μόνο για την υλοποίηση του συγκεκριμένου σεμιναρίου.

Επιπρόσθετα, κατά την διάρκεια εκτέλεσης του παιχνιδιού θα συμμετείχε και ο επόπτης ασφαλείας του κτηρίου, ο οποίος θα μπορούσε να έχει ως πλέον αρμόδιος τον ρόλο του παρατηρητή.

Ενδιαφέρον επίσης θα είχε να εξεταστεί, αν το Moodle θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί σε μια τράπεζα και σε άλλες περιπτώσεις, όπως για παράδειγμα ως ένα εικονικό meeting room για μια σύσκεψη στελεχών, με την αξιοποίηση δραστηριοτήτων όπως videoconference, voting, wiki, whiteboard και άλλων δραστηριοτήτων, ενισχύοντας την συνεργασία των υπαλλήλων στην λήψη αποφάσεων και την ομαδικότητα σε κάποιο project.

Ξένη βιβλιογραφία

- Afonso, J., Pedro, L., Almeida, P., Ramos F., (2009). Exploring Second Life® for online role-playing training. <http://ria.ua.pt/bitstream/10773/5482/1/slactions2009.pdf>
- Ahmed, M., (2006). The Principles and Practice of Crisis Management”, Palgrave Macmillan, Hampshire and New York.
- Bangor, A., Kortum, P. T., & Miller, J. T. (2008). An Empirical Evaluation of the System Usability Scale. International Journal of Human-Computer Interaction, 24(6), 574–594.
- Blatner, A. (2002). Role Playing in Education. <http://www.blatner.com/adam/pdntbk/rplayedu.htm>
- Bonnet, C. (2000). The relevance of role playing in environmental education. Proceeding of the International Union of Biological Education IUFM Versailles, Centre de Cergy, France. <http://serc.carleton.edu/resources/1300.html>
- Brooke, J. (1996). SUS: A “quick and dirty” usability scale. In P. W. Jordan, B. Thomas, B. A. Weerdmeester, & I. L. McClelland (Eds.), Usability evaluation in industry. 189–194. London: Taylor & Francis.
- Cage, M. C. (1997). Role- Playing Replaces Spreadsheets in College Accounting Courses. The Chronicle of Higher Education 42 (21) pA10.7(4), 48-52.
- Cronin-Jones, L. (2000). Science scenariosQ Using role-playing to make science more meaningful. The Science Teacher 6.
- Darling, J. R., (1994). Crisis Management in International Business: Keys to Effective Decision Making”, Leadership & Organization Development Journal.
- Dillenbourg P. (2000). EUN CONFERENCE 2000: “Learning in the new millennium: Workshop on Virtual Learning Environments”.
- Dix, A., Finley, J., Abowd, G., & Beale, R. (2003). Human-Computer Interaction (3rd ed.). Hertfordshire: Prentice Hall.
- Duveen, J. & Solomon J. (1994). The Great Evolution TrialQ Use of Role-play in the Classroom. Journal of Research in Science Teaching 32 (5), 575-582.
- Francis J. P. & Byrne P. A. (1999), Use of role-playing exercises in teaching undergraduate astronomy and physics, Publ. Astron. Soc., Aug., 16, 206-211
- Glaesser, D., (2003). Crisis Management in the Tourism Industry, Elsevier, Oxford and Burlington, MA.

- Gutwin, C. & Greenberg, S., (2000). The Mechanics of Collaboration: Developing Low Cost Usability Evaluation Methods for Shared Workspaces», Proc. WETICE 2000, Gaithersburg, Chichester.
- Harvey, J., (1998). Evaluation Cookbook, Learning Technology Dissemination Initiative, Herriot - Watt University.
- Hassenzahl, M. (2001). The effect of perceived hedonic quality on product appealingness. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 13(4):481-499.
- Hilbert & Redmiles (2000). Usability Evaluation of a Simulated Vascular Reconstruction System H.S.M. Cramer 1, V. Evers1.
- Jameson, J., & Walker, S. (2005). Writing in LAMS with Moodle for eLISA: AACE E-LEARN Conference, 2005 Vancouver, Oct 27th 2005 School of Education and Training, University of Greenwich.
- Joyce, B., Well, M., Calhoun, E., (2009). Διδακτική μεθοδολογία, εκδόσεις Ελλην.
- Katsanos, C., Tselios, N., & Xenos, M. (2012). Perceived Usability Evaluation of Learning Management Systems: A First Step towards Standardization of the System Usability Scale in Greek. 16th Panhellenic Conference on Informatics (pp. 302–307). IEEE.
- Kirakowski, J., (2000). Questionnaires in Usability Engineering: A List of Frequently Asked Questions, 3rd Edition, Human Factors Research Group, Cork, Ireland.
- Kozma, R. B., Belle, L. W., & George W. W. (2000). *Instructional Techniques in Higher Education*. Englewood Cliffs, NJ: Educational Technology Publication.
- Laszlo P., (2000), Playing with molecular models, *HYLE – International Journal for Philosophy of Chemistry*, 6(1), 85-97
- Lerbinger, O., (1997). *The Crisis Manager: Facing Risk and Responsibility*, Lawrence Erlbaum Associates, Mahwah, NJ.
- Lowe, D. & Hall, W. (1999). *Hypermedia & the Web: An Engineering Approach*, West Sussex, England: John Wiley & Sons.
- Luecke, R., (2004). *Crisis Management- Master the Skills to Prevent Disasters*, Harvard Business School Press, Boston, Massachusetts.
- Luo, G. H., Liu, E. Z. F., Kuo, H. W., & Yuan, S. M. (2014). Design and implementation of a simulation-based learning system for international trade. *The International Review of Research in Open and Distance Learning*.
- Lyons, R. (2009). Using role-play effectively in your classroom. <http://www.developfaculty.com/tips/tip39.htm>

- McCormack, C. & Jones, D. (1997). Building a Web-based Education System, Wiley Computer Publishing.
- Norman, A., (1995). Managing the Crisis You Tried to Prevent, Harvard Business School Press, Boston, MA.
- Preece, J., Rogers Y., Sharp H., Benyon D., Holland S., Carey T., (1994). Human – computer Interaction», Addison – Wesley Publishing Company.
- Rogers, A.. Η Εκπαίδευση Ενηλίκων, Αθήνα, Μεταίχμιο,
- Ruff, P. & Aziz, K., (2003). Managing Communication in a Crisis, Gower, Hampshire England, Burlington USA.
- Shackel, B. (1991). Usability - context, framework, design and evaluation. In B. Shackel & S. Richardson (Eds.), Human factors for informatics usability (pp. 21-38). Cambridge: Cambridge University Press.
- Simões, A. P., & de Moraes, A. (2012). The ergonomic evaluation of a virtual learning environment usability, Work: A Journal of Prevention, Assessment and Rehabilitation, vol. 41, 1140–1144.
- Smith, F. (1986) Is role-playing an effective EFL teaching technique? (ERIC Document Reproduction Service No. ED274203).
- Stencil J. (1993), Protein synthesis: Role playing in the classroom, The American Biology Teacher, 55(2), 575-82
- Stevens, G., Gatling, S. & Murdock, T. (2004). Designing "Culturally Dynamic" Online Learning Environments Using MOODLE Implementations. In J. Nall & R.
- Sykes, (1985). The Concise Oxford Dictionary.
- Teed, R. (2009) Role-Playing Exercises. Science Education Resource Center, Carleton College.
<http://serc.carleton.edu/introgeo/roleplaying/index.html>
- Travis, D., (2008). Measuring satisfaction Beyond the usability questionnaire
<http://www.userfocus.co.uk/articles/satisfaction.html>
- Tullis, T. S. & Stetson, J. N. (2004). A Comparison of Questionnaires for Assessing Website Usability. Usability Professionals Association (UPA) 2004 Conference, Minneapolis, USA.
- Walters J. P. (1991), Role-playing analytical chemistry laboratories, Part 1-2-3: Structural and pedagogical ideas," Anal. Chem., 63(20, 22, 24), 977A-985A

- Wharton, C., Rieman, J., Lewis, C., Polson, P., (1994). The cognitive walkthrough: A practitioner's guide In Usability Inspection Methods, John Wiley, New York.

Ελληνική βιβλιογραφία

- Βεργίδης, Δ, Κόκκος, Α., Λιοναράκης, Α., Λυκουργιώτης, Α., Μακράκης, Β. & Ματράλης Χ., (1998),.Ανοικτή και Εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση, Σχέσεις διδασκόντων - διδασκομένων, τομ Β, Πάτρα: ΕΑΠ
- Κανίδης Ε.,(2005). Η Τεχνική διδασκαλίας «παιχνίδι ρόλων» και η εφαρμογή της στη διδασκαλία του αλγορίθμου ταξινόμησης των στοιχείων πίνακα.
- Καραλής, Θ. (n.d.) Η εκπαίδευση ενηλίκων στη σύγχρονη ελληνική πραγματικότητα Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο: <http://www.eap.gr/programmes/ekp/ekp64/yliko.htm> (1/10/2008)
- Κόκκος, Α. (1999). Εκπαίδευση Ενηλίκων, Το πεδίο, Οι αρχές μάθησης, Οι συντελεστές, τομ.Α, Πάτρα: Ε.Α.Π.
- Κόκκος Α. & Λιοναράκης Α. (1998). Ανοικτή και εξ' αποστάσεως εκπαίδευση : Σχέσεις διδασκόντων – διδασκομένων, Τόμος Β, Ε.Α.Π: Πάτρα
- Σφακιανάκης, Μ. Κ., (1998). Διοικητική Κρίσεων, Αθήνα Εκδόσεις «Έλλην».

Πηγές:

- [1] EET: (<http://www.hba.gr/Eti/default.asp?Menu=11>)
- [2] en.wikipedia.org/wiki/Moodle
- [3] Kelly G. (1955) <http://www.pgce.soton.ac.uk/IT/Learning/Kelly/>
- [4] Vygotsky (1978) <http://www.psy.cmu.edu/~sieglervygotsky78.pdf>
- [5] Moodle <https://Moodle.org/>
- [6][https://en.wikipedia.org/wiki/Constructivism_\(philosophy_of_education\)](https://en.wikipedia.org/wiki/Constructivism_(philosophy_of_education))
- [7] ISO 9241, 1998International Standardization Organization. Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDT's).
- [8] ISO 9241-11, (1998).Guidance on Usability.

Παράρτημα Ερωτηματολόγιο

Οδηγίες Συμπλήρωσης Ερωτηματολογίου

- Παρακαλώ διαβάστε προσεκτικά -

Πληροφορίες για την έρευνα

Η παρούσα έρευνα διεξάγεται στα πλαίσια της Διπλωματικής μου εργασίας στο Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στην Ηλεκτρονική Μάθηση, στο τμήμα Διδακτικής της Τεχνολογίας και Ψηφιακών Συστημάτων του Πανεπιστημίου Πειραιώς (επιβλέπων καθηγητής κ. Σ. Ρετάλης). Το θέμα της διπλωματικής αφορά στην αξιοποίηση του Moodle και της τεχνικής παιχνίδι ρόλων στην εκπαίδευση τραπεζικών υπαλλήλων σε θέματα Διαχείρισης Κρίσεων.

Τα ερωτηματολόγια που θα συμπληρώσετε είναι δύο. Ένα πριν την εκπαιδευτική διαδικασία και ένα μετά.

Διαδικασία

Για την συμπλήρωση του κάθε ερωτηματολογίου θα χρειαστείτε 5-10 λεπτά. Είναι απαραίτητο να απαντηθούν όλες οι ερωτήσεις.

Στο πρώτο ερωτηματολόγιο, υπάρχουν ερωτήσεις που αφορούν γενικές πληροφορίες για εσάς και στην συνέχεια ακολουθεί το κυρίως ερωτηματολόγιο που περιλαμβάνει ερωτήσεις σχετικές με το περιεχόμενο του σεμιναρίου.

Οι ερωτήσεις που περιλαμβάνονται είναι της μορφής σωστό/ λάθος, multiple choice & κλίμακας 1 έως 5, ανάλογα με το βαθμό ισχύος της πρότασης που προηγείται.

Τέλος, θα ήθελα να αναφέρω ότι τα προσωπικά σας στοιχεία δεν θα χρησιμοποιηθούν για κανένα λόγο, παρά μόνο για στατιστικό έλεγχο των απαντήσεων και την συνολική παρουσίαση των αποτελεσμάτων.

Ερωτήσεις απορίες

Για τυχόν ερωτήσεις απορίες μη διστάσετε να επικοινωνήσετε μαζί μου στο email vntantami@gmail.com.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για την συνεργασία σας.

Διάβασα με προσοχή τις οδηγίες και αποδέχομαι να συμμετέχω στην έρευνα.

Σημειώστε με X το πλαίσιο δίπλα στο Αποδέχομαι

Αποδέχομαι

Ερωτήσεις Δημογραφικού χαρακτήρα:

Όνοματεπώνυμο:

A1. Ηλικία:

18-28
29-39
40 και πάνω

A2. Φύλο:

Γυναίκα
Άνδρας

A3. Επίπεδο σπουδών:

Λύκειο
Πτυχιούχος ΑΕΙ/ΤΕΙ
Μεταπτυχιακός
Διδακτορικός

A4. Πόσο έμπειρο θεωρείς τον εαυτό σου στην χρήση του Διαδικτύου;

καθόλου 1 2 3 4 5 πάρα πολύ

A5. Πόσο έμπειρο θεωρείς τον εαυτό σου στην ηλεκτρονική μάθηση;

	1	2	3	4	5	
καθόλου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	πάρα πολύ

A5. Πόσο έμπειρο θεωρείς τον εαυτό σου στην χρήση του Moodle

	1	2	3	4	5	
καθόλου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	πάρα πολύ

Ερωτήσεις pre-test

Πρακτικές συμπεριφοράς σε περίπτωση που δεχθείτε τηλεφωνική απειλή για βόμβα.

B1. Κατά την διάρκεια της συνομιλίας με τον «επικείμενο» βομβιστή προσπαθώ να είμαι σύντομος/η για να κερδίσω χρόνο για την εκκένωση του κτηρίου.

Σωστό

Λάθος

B2. Σε περίπτωση που βρω ένα ύποπτο αντικείμενο πρέπει να:

Ελέγξω άμεσα το περιεχόμενό του

Να εκκενώσω το χώρο

Όλα τα παραπάνω είναι σωστά

Κανένα από τα παραπάνω δεν είναι σωστό

B3. Σε περίπτωση εκδήλωσης φωτιάς, χρησιμοποιώ όλους τους πυροσβεστήρες συγχρόνως και όχι τον ένα μετά τον άλλο.

Σωστό

Λάθος

B4. Σε περίπτωση τραυματισμού, κατά την παροχή πρώτων βοηθειών οφείλω να:

Απολυμάνω το τραύμα με οξυζενέ ή οινόπνευμα

Τοποθετώ ιώδιο πάνω στο τραύμα

Όλα τα παραπάνω είναι σωστά

Κανένα από τα παραπάνω δεν είναι σωστό

B5. Σε περίπτωση που χρειαστεί να εφαρμοστεί η τεχνητή αναπνοή, πρέπει να αρχίζει αμέσως αφού πρώτα αφαιρέσουμε από το στόμα ξένα σώματα κ.ά. Αφαιρούμε επίσης κάθε τι που πιέζει το λαιμό, τον θώρακα, την μέση (πχ ζώνη)

Σωστό

Λάθος

B6. Αντιμετωπίζω την φωτιά πάντα στη φορά του αέρα

Σωστό

Λάθος

B7. Η διαδικασία εκκένωσης σε περίπτωση βομβιστικής απειλής θα πρέπει να ξεκινήσει με τα άτομα με ειδικές ανάγκες, διότι χρειάζονται πάντα περισσότερο χρόνο για να εκκενώσουν το κτήριο

Σωστό

Λάθος

B8. Κατά την διάρκεια εκκένωσης σε περίπτωση βομβιστικής απειλής οι ανελκυστήρες δεν πρέπει να χρησιμοποιούνται διότι υπάρχει κίνδυνος εγκλωβισμού

Σωστό

Λάθος

B9. Κατά την διάρκεια εκκένωσης σε περίπτωση βομβιστικής απειλής ο Συντονιστής Ασφαλείας οφείλει να κάνει τα εξής εφόσον υπάρχει επαρκής χρόνος

Να ελέγξει όλο το χώρο προκειμένου να βεβαιωθεί ότι έχουν απομακρυνθεί όλοι

Να ανοίξει πόρτες και παράθυρα

Όλα τα παραπάνω είναι σωστά

Κανένα από τα παραπάνω δεν είναι σωστό

B10. Πρώτη προτεραιότητα κατά την διαδικασία εκκένωσης κτηρίου σε περίπτωση βομβιστικής απειλής είναι η προστασία της ατομικής ασφάλειας

Σωστό

Λάθος

Διαδικασία εγγραφής στο ηλεκτρονικό σεμινάριο

Επισκεφτείτε το παρακάτω link

<https://banklesson.gnomio.com/>

Η οθόνη που θα εμφανιστεί είναι η ακόλουθη:

ΑΝΑΠΙΣΤΕΥΤΑ COURSES

Διαχείριση κρίσεων: Η περίπτωση της βομβιστικής απειλής

Το συγκεκριμένο σεμινάριο απευθύνεται σε τραπεζικούς υπαλλήλους με στόχο την εκπαίδευσή τους στη διαχείριση κρίσεων και συγκεκριμένα στην αντιμετώπιση περιστατικού που αφορά τηλεφώνημα για βομβιστική απειλή.

Μετά την ολοκλήρωση του σεμιναρίου οι υπάλληλοι που θα το παρακολουθήσουν θα γνωρίζουν:

- α) τους βασικούς κανόνες ασφαλείας και β) τις πρακτικές αντιμετώπισης ενός τέτοιου περιστατικού

Για τη δημιουργία του σεμιναρίου αξιοποιήθηκε το εργαλείο moodle. Οι εκπαιδευόμενοι θα έχουν στη διάθεσή τους μια εβδομάδα να ολοκληρώσουν το σεμινάριο και χρησιμοποιώντας το παγνίδι ρόλων να φτάσουν στην επίτευξη των στόχων του προγράμματος .

Πατώντας πάνω στο μάθημα **Διαχείριση κρίσεων: Η περίπτωση της βομβιστικής απειλής** θα δείτε την παρακάτω εικόνα:

Log in

Username

Password

Remember username

Log in

[Forgotten your username or password?](#)

Cookies must be enabled in your browser

Some courses may allow guest access

Log in as a guest

Is this your first time here?

Hi! For full access to courses you'll need to take a minute to create a new account for yourself on this web site. Each of the individual courses may also have a one-time "enrolment key", which you won't need until later. Here are the steps:

1. Fill out the **New Account** form with your details.
2. An email will be immediately sent to your email address.
3. Read your email, and click on the web link it contains.
4. Your account will be confirmed and you will be logged in.
5. Now, select the course you want to participate in.
6. If you are prompted for an "enrolment key" - use the one that your teacher has given you. This will "enrol" you in the course.
7. You can now access the full course. From now on you will only need to enter your personal username and password (in the form on this page) to log in and access any course you have enrolled in.

Create new account

Πατήστε **Create new account** και συμπληρώστε τα απαραίτητα πεδία για την εγγραφή σας.

Στο email που θα δηλώσετε θα έρθει μια επιβεβαίωση εγγραφής. Πατήστε το link που σας ζητάει και θα μεταφερθείτε πάλι στην εικόνα με τα διαθέσιμα μαθήματα. Πατήστε στο μάθημα και για την εγγραφή σας/ enroll θα σας ζητήσει ένα κωδικό.

Πληκτρολογήστε: **dkba1**

Περιηγηθείτε στο μάθημα.

Την επόμενη φορά που θα μπείτε θα κάνετε log in και δεν θα χρειαστεί να δώσετε πάλι το κωδικό

Μπορείτε να δείτε το μάθημα και από tablet ή κινητό αρκεί να διαθέτετε τις κατάλληλες εφαρμογές για άνοιγμα αρχείων παρουσιάσεων και pdf.

Ερωτηματολόγιο

Οδηγίες Συμπλήρωσης Ερωτηματολογίου

- Παρακαλώ διαβάστε προσεκτικά -

Πληροφορίες για την έρευνα

Η παρούσα έρευνα διεξάγεται στα πλαίσια της Διπλωματικής μου εργασίας στο Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στην Ηλεκτρονική Μάθηση, στο τμήμα Διδακτικής της Τεχνολογίας και Ψηφιακών Συστημάτων του Πανεπιστημίου Πειραιώς (επιβλέπων καθηγητής κ. Σ. Ρετάλης). Το θέμα της διπλωματικής αφορά στην αξιοποίηση του Moodle και της τεχνικής παιχνίδι ρόλων στην εκπαίδευση τραπεζικών υπαλλήλων σε θέματα Διαχείρισης Κρίσεων.

Σκοπός του ερωτηματολογίου

Στην παρούσα έρευνα θα προσπαθήσουμε να αξιολογήσουμε αν το Moodle θα μπορούσε να αποτελέσει ένα “ιδανικό περιβάλλον” για την εκπαίδευση Τραπεζικών υπαλλήλων. Με την έννοια «ιδανικό περιβάλλον» αναφερόμαστε στην ευχρηστία του περιβάλλοντος κατά την εκπαίδευση. Πιο συγκεκριμένα θα αξιολογήσουμε το περιβάλλον ως προς την αποτελεσματικότητά του, την αποδοτικότητα και τα θετικά συναισθήματα

Τα ερωτηματολόγια που θα συμπληρώσετε είναι δύο. Ένα πριν την εκπαιδευτική διαδικασία και ένα μετά.

Διαδικασία

Για την συμπλήρωση του κάθε ερωτηματολογίου θα χρειαστείτε 5-10 λεπτά. Είναι απαραίτητο να απαντηθούν όλες οι ερωτήσεις.

Οι ερωτήσεις που περιλαμβάνονται είναι της μορφής σωστό/ λάθος, multiple choice & κλίμακας 1 έως 5, ανάλογα με το βαθμό ισχύος της πρότασης που προηγείται.

Τέλος, θα ήθελα να αναφέρω ότι τα προσωπικά σας στοιχεία δεν θα χρησιμοποιηθούν για κανένα λόγο, παρά μόνο για στατιστικό έλεγχο των απαντήσεων και την συνολική παρουσίαση των αποτελεσμάτων.

Ερωτήσεις απορίες

Για τυχόν ερωτήσεις απορίες μη διστάσετε να επικοινωνήσετε μαζί μου στο email vntantami@gmail.com.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για την συνεργασία σας.

Διάβασα με προσοχή τις οδηγίες και αποδέχομαι να συμμετέχω στην έρευνα.

Σημειώστε με X το πλαίσιο δίπλα στο Αποδέχομαι

Αποδέχομαι

Ερωτήσεις Δημογραφικού χαρακτήρα:

Όνοματεπώνυμο:

A1. Αξιολογήστε το βαθμό δυσκολίας που αντιμετωπίσατε κατά την παρακολούθηση του σεμιναρίου σε κάθε μια από τις παρακάτω διαδικασίες:

		1	2	3	4	5	
1.1) Εγγραφή σας στο μάθημα	καθόλου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	πάρα πολύ
1.2) Πλοήγηση στις ενότητες	καθόλου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	πάρα πολύ
1.3) Επικοινωνία μεταξύ σας	καθόλου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	πάρα πολύ
1.4) Παίξιμο του παιχνιδιού	καθόλου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	πάρα πολύ
1.5) Δημιουργία wiki	καθόλου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	πάρα πολύ

Πρακτικές συμπεριφοράς σε περίπτωση που δεχθείτε τηλεφωνική απειλή για βόμβα.

B1. Κατά την διάρκεια της συνομιλίας με τον «επικείμενο» βομβιστή προσπάθω να είμαι σύντομος/η για να κερδίσω χρόνο για την εκκένωση του κτηρίου.

Σωστό

Λάθος

B2. Σε περίπτωση που βρω ένα ύποπτο αντικείμενο πρέπει να:

Ελέγξω άμεσα το περιεχόμενό του

Να εκκενώσω το χώρο

Όλα τα παραπάνω είναι σωστά

Κανένα από τα παραπάνω δεν είναι σωστό

B3. Σε περίπτωση εκδήλωσης φωτιάς, χρησιμοποιώ όλους τους πυροσβεστήρες συγχρόνως και όχι τον ένα μετά τον άλλο.

Σωστό

Λάθος

B4. Σε περίπτωση τραυματισμού, κατά την παροχή πρώτων βοηθειών οφείλω να:

Απολυμάνω το τραύμα με οξυζενέ ή οινόπνευμα

Τοποθετώ ιώδιο πάνω στο τραύμα

Όλα τα παραπάνω είναι σωστά

Κανένα από τα παραπάνω δεν είναι σωστό

B5. Σε περίπτωση που χρειαστεί να εφαρμοστεί η τεχνητή αναπνοή, πρέπει να αρχίζει αμέσως αφού πρώτα αφαιρέσουμε από το στόμα ξένα σώματα κ.ά. Αφαιρούμε επίσης κάθε τι που πιέζει το λαιμό, τον θώρακα, την μέση (πχ ζώνη)

Σωστό

Λάθος

B6. Αντιμετωπίζω την φωτιά πάντα στη φορά του αέρα

Σωστό

Λάθος

B7. Η διαδικασία εκκένωσης σε περίπτωση βομβιστικής απειλής θα πρέπει να ξεκινήσει με τα άτομα με ειδικές ανάγκες, διότι χρειάζονται πάντα περισσότερο χρόνο για να εκκενώσουν το κτήριο

Σωστό

Λάθος

B8. Κατά την διάρκεια εκκένωσης σε περίπτωση βομβιστικής απειλής οι ανελκυστήρες δεν πρέπει να χρησιμοποιούνται διότι υπάρχει κίνδυνος εγκλωβισμού

Σωστό

Λάθος

B9. Κατά την διάρκεια εκκένωσης σε περίπτωση βομβιστικής απειλής ο Συντονιστής Ασφαλείας οφείλει να κάνει τα εξής εφόσον υπάρχει επαρκής χρόνος

Να ελέγξει όλο το χώρο προκειμένου να βεβαιωθεί ότι έχουν απομακρυνθεί όλοι

Να ανοίξει πόρτες και παράθυρα

Όλα τα παραπάνω είναι σωστά

Κανένα από τα παραπάνω δεν είναι σωστό

B10. Πρώτη προτεραιότητα κατά την διαδικασία εκκένωσης κτηρίου σε περίπτωση βομβιστικής απειλής είναι η προστασία της ατομικής ασφάλειας

Σωστό

Λάθος

Γ. Επιλέξτε το βαθμό συμφωνίας που αντανακλά την άμεση απάντησή σας σε κάθε δήλωση για το σύστημα moodle του μαθήματος. Βεβαιωθείτε ότι έχετε απαντήσει σε κάθε δήλωση. Αν δεν ξέρετε τι να απαντήσετε απλώς επιλέξτε το «3»

	Διαφωνώ Έντονα			Συμφωνώ Έντονα	
	1	2	3	4	5
1. Νομίζω ότι θα ήθελα να χρησιμοποιώ το σύστημα moodle συχνά	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Βρήκα το σύστημα moodle αδικαιολόγητα περίπλοκο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Σκέφτηκα ότι το σύστημα moodle ήταν εύκολο στη χρήση	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Νομίζω ότι θα χρειαστώ βοήθεια από κάποιον τεχνικό για να είμαι σε θέση να χρησιμοποιήσω το σύστημα moodle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Βρήκα τις διάφορες λειτουργίες στο σύστημα moodle καλά ολοκληρωμένες	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Σκέφτηκα ότι υπήρχε μεγάλη ασυνέπεια στο σύστημα moodle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Φαντάζομαι ότι οι περισσότεροι άνθρωποι θα μάθουν να χρησιμοποιούν το σύστημα moodle πολύ γρήγορα	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Βρήκα το σύστημα moodle πολύ περίπλοκο/δύσκολο στη χρήση	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Ένιωσα πολύ σίγουρος/η χρησιμοποιώντας το σύστημα moodle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Χρειάστηκε να μάθω πολλά πράγματα πριν μπορέσω να ξεκινήσω με το σύστημα moodle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>