



**ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΑΓΩΓΗΣ**

**ΠΑΙΔΑΓΩΓΙΚΟ ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ**

Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών  
Επιστήμες της Αγωγής - Εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση με την χρήση των ΤΠΕ  
(e-Learning)

## **ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**Κατασκευή και αξιολόγηση ψηφιακού εκπαιδευτικού υλικού  
για ενδοεπιχειρησιακή επιμόρφωση στο πεδίο του Τουρισμού,  
με τη μεθοδολογία της εξ' αποστάσεως εκπαίδευσης**

Μενέλαος Μποκέας

Επιβλέπων καθηγητής: Χρήστος Παναγιωτακόπουλος

Ρέθυμνο, Σεπτέμβριος, 2018

**Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών  
«Επιστήμες της Αγωγής - Εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση με την χρήση των ΤΠΕ  
(e-Learning)».  
[Αριθμ. ΦΕΚ 635 τ.Β΄/9.3.2016]**

Ακαδημαϊκός Υπεύθυνος ΠΜΣ:

Καθηγητής Αναστασιάδης Παναγιώτης

Πανεπιστήμιο Κρήτης – Παιδαγωγικό Τμήμα Δ.Ε

## **ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**Κατασκευή και αξιολόγηση ψηφιακού εκπαιδευτικού υλικού  
για ενδοεπιχειρησιακή επιμόρφωση στο πεδίο του Τουρισμού,  
με τη μεθοδολογία της εξ' αποστάσεως εκπαίδευσης**

Μενέλαος Μποκέας

### **Υπέθυνη Δήλωση Συγγραφέα:**

Δηλώνω ρητά ότι, σύμφωνα με το άρθρο 8 του Ν. 1599/1986 και τα άρθρα 2,4,6 παρ. 3 του Ν. 1256/1982, η παρούσα εργασία αποτελεί αποκλειστικά προϊόν προσωπικής εργασίας και δεν προσβάλλει κάθε μορφής πνευματικά δικαιώματα τρίτων και δεν είναι προϊόν μερικής ή ολικής αντιγραφής, οι πηγές δε που χρησιμοποιήθηκαν περιορίζονται στις βιβλιογραφικές αναφορές και μόνον.

© Πανεπιστήμιο Κρήτης, ΠΤΔΕ,ΕΔΙΒΕΑ, 2018

Το Π.Τ.Δ.Ε του Πανεπιστημίου Κρήτης και ειδικότερα το Ε.ΔΙ.Β.Ε.Α, διατηρεί το δικαίωμα της χρήσης και αναπαραγωγής της παρούσας εργασίας για διδακτικούς και ερευνητικούς σκοπούς.



ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΑΓΩΓΗΣ

ΠΑΙΔΑΓΩΓΙΚΟ ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

**Κατασκευή και αξιολόγηση ψηφιακού εκπαιδευτικού υλικού  
για ενδοεπιχειρησιακή επιμόρφωση στο πεδίο του Τουρισμού,  
με τη μεθοδολογία της εξ' αποστάσεως εκπαίδευσης**

Μενέλαος Μποκέας

Επιτροπή Επίβλεψης Πτυχιακής / Διπλωματικής Εργασίας

Επιβλέπων Καθηγητής:

Χρήστος Παναγιωτακόπουλος

Ιδιότητα & Ίδρυμα Υπαγωγής

Συν-Επιβλέπων Καθηγητής:

Όνομα & Επώνυμο

Ιδιότητα & Ίδρυμα Υπαγωγής

Συν-Επιβλέπων Καθηγητής:

Όνομα & Επώνυμο

Ιδιότητα & Ίδρυμα Υπαγωγής

Ρέθυμνο, Σεπτέμβριος, 20

Αφιερώνω την διπλωματική μου εργασία στη Σύζυγο μου Άννα και στο μικρό μου Σωτήρη. Τους ευχαριστώ γιατί ήταν πάντα δίπλα μου, δίνοντας μου δύναμη και έμπνευση!

## **Περίληψη**

Η μελέτη αυτή στο πρώτο μέρος της επιχειρεί να προσεγγίσει θεωρητικά την έννοια της εξ' αποστάσεως ενδοεπιχειρησιακής επιμόρφωσης και κατάρτισης των εργαζομένων στα πλαίσια του σύγχρονου βιώσιμου τουρισμού, καθώς και να αναδείξει την αναγκαιότητά της με σκοπό την επίτευξη της προσωπικής ανάπτυξης των εργαζομένων σε συνδυασμό με την εξέλιξη της επιχείρησης. Κατά το δεύτερο μέρος της, παρουσιάζεται ψηφιακό εκπαιδευτικό υλικό το οποίο διαμορφώθηκε με βάση τις αρχές της εξ' αποστάσεως και ανοικτής εκπαίδευσης, το οποίο προσανατολίζεται στην επιμόρφωση των εργαζόμενων στα γεωπάρκα της Σητείας και του Ψηλορείτη. Κατόπιν, το υλικό αυτό τίθεται προς αξιολόγηση, προκειμένου να διερευνηθεί η χρησιμότητά και η αποτελεσματικότητά του και ταυτόχρονα να πραγματοποιηθεί ο προσδιορισμός των δυνατών και των αδύνατων σημείων του.

### **Λέξεις – Κλειδιά**

Βιώσιμος τουρισμός, εξ' αποστάσεως εκπαίδευση, επιμόρφωση, ηλεκτρονική μάθηση, ψηφιακό υλικό

Περίληψη

Περιεχόμενα

Εισαγωγή.....	σελ7
<b>Κεφάλαιο 1.....</b>	<b>σελ11</b>
1.1. Βιβλιογραφική ανασκόπηση.....	σελ11
1.1.1. Βιώσιμος τουρισμός.....	σελ11
1.1.2. Ενδοεπιχειρησιακή Επιμόρφωση και Κατάρτιση.....	σελ18
<b>Κεφάλαιο 2.....</b>	<b>σελ26</b>
2.1. Κατασκευή/Δημιουργία ψηφιακού εκπαιδευτικού υλικού με βάση τις αρχές της Εξ αποστάσεως και ανοικτής εκπαίδευσης.....	σελ26
<b>Κεφάλαιο 3.....</b>	<b>σελ36</b>
3.1. Μεθοδολογία έρευνας.....	σελ36
3.2. Σκοπός και ερευνητικά ερωτήματα.....	σελ36
3.3. Δείγμα.....	σελ36
3.4. Εργαλείο της έρευνας.....	σελ37
3.5. Μέθοδος.....	σελ38
3.6. Αξιοπιστία έρευνας.....	σελ39
3.7. Κωδικοποίηση και ανάλυση των απαντήσεων του ερωτηματολογίου.....	σελ39
3.8. Προβλήματα που προέκυψαν κατά τη διεξαγωγή της έρευνας.....	σελ40
<b>Κεφάλαιο 4.....</b>	<b>σελ41</b>
Αποτελέσματα της έρευνας.....	σελ41
<b>Κεφάλαιο 5.....</b>	<b>σελ51</b>
Συμπεράσματα.....	σελ51
Βιβλιογραφία.....	σελ55

## Εισαγωγή

Ο τουρισμός σε παγκόσμιο επίπεδο αποτελεί έναν από τους σημαντικότερους τομείς της παγκόσμιας οικονομίας, ο οποίος εξελίσσεται συνεχώς (World Travel & Tourism Council, 2015). Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού, «Ο τουρισμός περιλαμβάνει τις δραστηριότητες των ανθρώπων που ταξιδεύουν και διαμένουν σε προορισμούς και περιοχές άλλες εκτός από αυτές που αποτελούν το συνηθισμένο περιβάλλον τους, για χρονικό διάστημα που δεν ξεπερνά τον έναν χρόνο, με σκοπό την αναψυχή, την ικανοποίηση των επαγγελματικών του αναγκών κ.α.».

Σταδιακά, ο τουρισμός γνώρισε σπουδαία ανάπτυξη λόγω της αύξησης των εισοδημάτων των εργαζομένων, της εξέλιξης των συγκοινωνιών, της βελτίωσης του πολιτιστικού επιπέδου των λαών, αλλά και την προσφορά κοινωνικών παροχών και ασφαλίσεων σε οικονομικά ασθενέστερες τάξεις (Αβράμη, Βασιλόπουλος & Σοφίλλα, 2017).

Επομένως, λόγω της μεγάλης αυτής ανάπτυξης, έγινε σύντομα φανερή η ανάγκη για την εύρεση βιώσιμων λύσεων σε τοπικό επίπεδο και για την εφαρμογή στρατηγικών με σκοπό τη διατήρηση του πολιτιστικού τοπίου, του συνόλου των πολιτιστικών, πολιτισμικών και φυσικών πόρων μιας περιοχής, μέσω του Βιώσιμου Τουρισμού (Meyer, 2014).

Με την ανάπτυξη του τουρισμού, δημιουργήθηκαν νέα έργα υποδομής και ξεκίνησαν να βελτιώνονται τα παλαιότερα, η περιφερειακή ανάπτυξη έγινε πραγματικότητα, τα εισοδήματα των κατοίκων των τουριστικών περιοχών αυξήθηκαν και άρχισε να βελτιώνεται άμεσα το βιοτικό τους επίπεδο. Συνεπώς, ένα από τα μεγαλύτερα πλεονεκτήματα του τουρισμού είναι η δημιουργία πολυάριθμων νέων θέσεων εργασίας και εκ των υστέρων όλες οι ευνοϊκές συνθήκες που προαναφέρθηκαν.

Με την ακαριαία εξέλιξη του τουρισμού, προκύπτει συνεχώς η ανάγκη για δημιουργία περισσότερων τουριστικών επιχειρήσεων, οι οποίες εξειδικεύονται στην παραγωγή τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών, με κύριο σκοπό το κέρδος. Με την ολοκλήρωση των τουριστικών μονάδων, δημιουργούνται ταυτόχρονα νέες θέσεις εργασίας εντός των μονάδων, αλλά προωθείται και η ανάπτυξη άλλων εξωτερικών επιχειρήσεων που συνεργάζονται με τις μονάδες αυτές. Επομένως, αξιοποιείται ολόπλευρα ένα μεγάλο μέρος του εργατικού δυναμικού το οποίο έχει ανάγκες, αλλά και υποχρεώσεις ως προς την τουριστική μονάδα που εργάζεται. Αδιαμφισβήτητα δε, το εργατικό αυτό δυναμικό, δηλαδή οι άνθρωποι πόροι που το αποτελούν,

απαρτίζουν ένα αναπόσπαστο συστατικό της αλυσίδας της αξίας του τουριστικού προϊόντος και πρέπει να πραγματοποιείται ιδιαίτερη επένδυση σε αυτό, για τρεις λόγους:

- Το τουριστικό προϊόν αποτελεί εμπειρίες τις οποίες βιώνουν και διαχειρίζονται άνθρωποι.
- Το τουριστικό προϊόν περιλαμβάνει εκτός των άλλων και άυλο στοιχείο, όπως είναι η «υπηρεσία», το οποίο παρέχουν άνθρωποι σε άλλους ανθρώπους.
- Οι ίδιοι οι παροχείς του προϊόντος αποτελούνκαι στοιχείο του (Σιγάλα & Χρήστου).

Η Ελλάδα διαθέτει ως χώρα, πολύ καλής ποιότητας διαθέσιμους ανθρώπινους πόρους με άρτια τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση, είτε πανεπιστημιακή, είτε τεχνολογική, είτε μεταδευτεροβάθμια. Παρ' όλα αυτά, υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης, αναφορικά με την επιμόρφωση των εργαζόμενων των οποίων η ενασχόληση και προσανατολισμός είναι ο τουρισμός.

Λαμβάνοντας υπόψη τη δυνατότητα για εκπαίδευση μέσα από νέες μορφές μάθησης, σε σχέση με την αναγκαιότητα επιμόρφωσης του συγκεκριμένου εργατικού δυναμικού και τον σύγχρονο τρόπο ζωής, ο οποίος διέπεται από έλλειψη χρόνου, χώρου και οικονομική στενότητα, προκύπτει η ανάγκη για τη διαμόρφωση περιβαλλόντων ασύγχρονης εκπαίδευσης που θα έχουν τη δυνατότητα να ανταποκριθούν στις ανάγκες αυτές, με τη μέγιστη αποδοτικότητα.

Οι ΤΠΕ μπορούν να συμβάλλουν στην ικανοποίηση αυτών των αναγκών -στην ανάπτυξη, στην εκπαίδευση και επιμόρφωση των εργαζομένων- με ποικίλους τρόπους. Ο προσανατολισμός στην έρευνα για τη μάθηση οδηγεί στη διαμόρφωση προσαρμοζόμενων online περιβαλλόντων μάθησης και διδασκαλίας, που εντοπίζουν και αντιμετωπίζουν συνολικά πληθυσμούς εκπαιδευομένων με διάφορα χαρακτηριστικά, βασισμένα στο μοντέλο της προσωποποιημένης ηλεκτρονικής μάθησης, στην εκπαίδευση για τον τουρισμό και τη φιλοξενία (Sigala, 2012).

Η σύνδεση μεταξύ των ΤΠΕ και επιμόρφωσης γίνεται φανερή ως πρόκληση από την πλευρά των νέων τεχνολογιών στον επαναπροσδιορισμό της εκπαίδευσης, ώστε το προσωπικό να βρίσκεται συνεχώς στη διαδικασία της πολύπλευρης εξέλιξης (Makrakis, 2005: Makrakis, 2006: Makrakis, 2008: Makrakis, 2011). Τα ψηφιακά

μέσα, στα πλαίσια της σύγχρονης εκπαίδευσης και επιμόρφωσης, εμπλέκονται ενεργά στο πεδίο της μάθησης (Nordic World Heritage Foundation, 1999), ενώ παράλληλα με τη χρήση των ΤΠΕ, καλλιεργούνται ποικίλες δεξιότητες (Μπουργουτζιάνης & Μακράκης, 2017).

Πιο συγκεκριμένα, τα προγράμματα e-learning που χρησιμοποιούνται για αυτό τον σκοπό, υλοποιούνται ευρέως στο χώρο της ενδοεπιχειρησιακής εκπαίδευσης και επιμόρφωσης, με απώτερους σκοπούς εκτός από το όφελος της επιχείρησης, το προσωπικό όφελος και τη βελτίωση του ατόμου, όπως και την ομαδική ενίσχυση μέσα από την αλλαγή νοοτροπίας και την ανακατανομή προτεραιοτήτων (Χαρτοφύλακα, Χάρχαλος & Μανώλογλου, 2013).

Οι εκπαιδευόμενοι, γνωρίζοντας ότι έχουν τη δυνατότητα να επιμορφωθούν, νιώθουν μεγαλύτερη ασφάλεια σχετικά με τις δυνατότητές τους, γίνονται περισσότερο ανταγωνιστικοί και πιο αποδοτικοί στην εργασία τους, με θετικό αντίκτυπο το κοινό όφελος της επιχείρησης. Με τη συμβολή της επιμόρφωσής τους, είναι σε θέση να προωθήσουν πιο αποτελεσματικά το τουριστικό προϊόν της και να παρέχουν υπηρεσίες υψηλής ποιότητας.

Συνήθως, η μορφή της εκπαίδευσης αυτής αφορά τη χρήση ειδικά διαμορφωμένων πλατφορμών, οι οποίες μπορούν να ανταποκριθούν απόλυτα στις ανάγκες των εκπαιδευόμενων που επιθυμούν να επιμορφωθούν, όπως είναι το μεγάλο πλήθος τους, ο όγκος ύλης και πληροφοριών, η διαθεσιμότητα και η προσφορά δυνατότητας για επικοινωνιακή αλληλεπίδραση και επικοινωνία με τους εκπαιδευτές και τους συνεκπαιδευμένους.

Αναμφισβήτητα, οι ΤΠΕ μπορούν να αποτελέσουν τη βάση για την επιμόρφωση των εκπαιδευόμενων σχετικών με τον τουρισμό και να ενεργοποιήσουν την εκπαίδευση με τον ίδιο προσανατολισμό έτσι ώστε οι ίδιοι να αποκτήσουν αυτογνωσία, ασφάλεια και αίσθημα συνεργασίας, αφού στηριχτούν στους έξι πυλώνες των δεξιοτήτων της μάθησης για τον 21ο αιώνα.: *«μαθαίνοντας να μαθαίνουν, να υπάρχουν, να δρουν, να ζουν βιώσιμα μαζί με τους άλλους, να μετασχηματίζουν τον εαυτό τους και την κοινωνία, να δίνουν και να μοιράζονται»* (Μπουργουτζιάνης & Μακράκης, 2017).

Η έρευνα αυτή, κατά το πρώτο κεφάλαιο μελετά εξ' αποστάσεως ενδοεπιχειρησιακή επιμόρφωση και κατάρτιση των εργαζομένων στον τομέα, ενώ παράλληλα τονίζει τη σημαντικότητά της σε σχέση με την ποιοτική βελτίωση της επιχείρησης και του προσωπικού της. Στο δεύτερο κεφάλαιο, παρουσιάζεται ψηφιακό εκπαιδευτικό υλικό το οποίο έχει διαμορφωθεί με βάση τις αρχές της εξ' αποστάσεως εκπαίδευσης με

σκοπό την επιμόρφωση του προσωπικού που εργάζεται στα γεωπάρκα της Σητείας και του Ψηλορείτη. Στη συνέχεια και κατά το τρίτο κεφάλαιο, γίνεται αναφορά η μεθοδολογία της έρευνας που διεξήχθη και στο τέταρτο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας. Στο πέμπτο κεφάλαιο, πραγματοποιείται παρουσίαση της αξιολόγησης του ψηφιακού υλικού, όπως και τα συμπεράσματα και οι προτάσεις για περαιτέρω έρευνα.

## Κεφάλαιο 1

### 1.1. Βιβλιογραφική Ανασκόπηση

#### 1.1.1. Βιώσιμος τουρισμός

Η ανάπτυξη του τουρισμού, ο οποίος βασίζεται στις αρχές της αειφορίας, απασχόλησε ιδιαίτερα τους ερευνητές του τουρισμού και της τουριστικής βιομηχανίας, ενώ ταυτόχρονα τους οδήγησε στο συμπέρασμα ότι η τουριστική ανάπτυξη οφείλει να είναι βιώσιμη (Butler, 1993). Κάθε τουριστική αγορά πρέπει να δημιουργεί ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και να εκμεταλλεύεται πλήρως τα μοναδικά χαρακτηριστικά της. Η υιοθέτηση αυτής της φιλοσοφίας και ενός παρόμοιου σχεδίου ανάπτυξης προϋποθέτει την ενεργοποίηση όλων αυτών που εμπλέκονται στο σύστημα των τουριστικών δραστηριοτήτων, από τους κατοίκους της περιοχής, ακόμη και τους τουριστικούς επιχειρηματίες και τους κρατικούς φορείς (Κοκκώσης & Τσάρτας, 1999).

Κατά καιρούς, έχουν διαμορφωθεί ποικίλοι ορισμοί σχετικά με τον Βιώσιμο Τουρισμό. Κάποιοι από αυτούς τον αποκωδικοποιούν ως έναν τύπο τουριστικής ανάπτυξης, ο οποίος δραστηριοποιείται ισόρροπα στην τοπική, κοινωνική, οικονομική, πολιτισμική και περιβαλλοντική δομή κάθε τουριστικής περιοχής, διαμορφώνοντας παράλληλα όρους, όπως υπηρεσίες και υποδομές, για την συνεχή ανατροφοδότηση του (Κοκκώσης & Τσάρτας, 2001). Από την άλλη, σύμφωνα με τον Παπακωνσταντινίδη (2001), βιώσιμος τουρισμός θεωρείται το σύνολο των τουριστικών παρεμβάσεων που διασφαλίζουν την μη εξάντληση των μη ανανεώσιμων φυσικών πόρων ενός τουριστικού προορισμού. Τελικώς, σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού (UNWTO) δίνεται ένας περισσότερο ολοκληρωμένος ορισμός: «*Βιώσιμος ή Αειφόρος Τουρισμός (Sustainable Tourism) είναι η μορφή τουρισμού που λαμβάνει υπόψη του τις υφιστάμενες και μελλοντικές οικονομικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές επιπτώσεις και ανταποκρίνεται στις ανάγκες των επισκεπτών, του κλάδου και των κοινοτήτων στους προορισμούς υποδοχής, διατηρώντας ταυτόχρονα την πολιτιστική ακεραιότητα, τις ουσιαστικές οικολογικές μεθόδους, τη βιοποικιλότητα και τα μέσα διατήρησης της ζωής*».

Τα χαρακτηριστικά της αειφορίας σχετίζονται με το περιβάλλον, την ποιότητα ζωής των πολιτών, την ισότητα, την αρχή της προφύλαξης, τη μελλοντικότητα, αλλά και τη

σφαιρική σκέψη. Αναφορικά με το περιβάλλον, η φέρουσα ικανότητα των οικοσυστημάτων -για παράδειγμα ο αριθμός των επισκεπτών που είναι δυνατό να φιλοξενήσει ένας προορισμός- θέτει τα όρια της ανθρώπινης δραστηριότητας. Το ξεπέρασμα των ορίων αυτών, οδηγεί μοιραία στην κάμψη των φυσικών οικοσυστημάτων και στην αδυναμία για την ακέραη παράδοσή τους στις επόμενες γενιές. Επομένως, η μελλοντικότητα είναι ένας παράγοντας, ο οποίος πρέπει απαραίτητα να διασφαλιστεί. Άξιο να αναφερθεί είναι το γεγονός ότι η ποιότητα ζωής δεν σχετίζεται μόνο με υλικά αγαθά αλλά και με κοινωνικές πολιτισμικές και πνευματικές αξίες οι οποίες είναι αναγκαίο να προστατεύονται με κάθε τρόπο (Φουφλή & Καπαρέλος, 2016).

Συμπερασματικά, θα μπορούσε να υποστηριχθεί ότι: *«Βιώσιμος Τουρισμός είναι η προώθηση και η ανάπτυξη των δυνατοτήτων της φυσικής και πολιτιστικής κληρονομιάς που διαθέτει κάθε τουριστική περιοχή ή κάθε τόπος υποδοχής επισκεπτών, σε τέτοιο βαθμό ώστε αυτές οι δυνατότητες να διατηρούνται προς εκμετάλλευση και ανάπτυξη και από τις επόμενες γενεές».*

Η αιφόρος ανάπτυξη αποτελεί πλέον μέρος της καθημερινής ζωής των σημερινών πολιτών. Συνεπώς, ο τουρισμός, μία από τις μεγαλύτερες παγκόσμιες βιομηχανίες, υιοθέτησε την φιλοσοφία αυτή της αναγκαίας καθημερινότητας, προσδοκώντας ουσιαστικά βραχυπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα οφέλη. Οι κύριοι στόχοι, στους οποίους αποσκοπεί αυτού του είδους η ανάπτυξη είναι:

- Η ικανοποίηση των αναγκών της κοινωνίας υποδοχής, με απώτερο σκοπό τη βελτίωση του βιοτικού επιπέδου και της ποιότητας ζωής του ντόπιου πληθυσμού.
- Η ικανοποίηση των απαιτήσεων τουριστών και της τουριστικής βιομηχανίας, ώστε εκείνοι να προσελκύονται μακροχρόνια.
- Η προστασία του περιβάλλοντος, διασφαλίζοντας τη μακροβιότητα των φυσικών, κοινωνικών και πολιτιστικών πόρων (Hunter,1995).

Σύμφωνα με την Κερασίτη (2003), πιο συγκεκριμένα, οι στόχοι του βιώσιμου τουρισμού οι οποίοι διέπονται από τις αρχές της βιωσιμότητας, είναι επίσης: *«η ισόρροπη ανάπτυξη ανάμεσα στην κοινωνία, την οικονομία και το περιβάλλον, η ενίσχυση των τοπικών αναπτυξιακών πρωτοβουλιών, η προώθηση της τοπικής*

*συμμετοχής στις διαδικασίες προς την τουριστική ανάπτυξη, η προώθηση μέτρων και πολιτικών που συμβάλουν στην προστασία και ανάδειξη του φυσικού και πολιτιστικού περιβάλλοντος, η διαφύλαξη του τρόπου διαβίωσης των μόνιμων κατοίκων των τόπων υποδοχής και η χρήση και η ανάπτυξη των ειδικών και εναλλακτικών μορφών».*

Επομένως, οι βασικές αρχές και προϋποθέσεις του βιώσιμου τουρισμού προσανατολίζονται στην οικονομική ευημερία, την πολιτιστική ποικιλομορφία, την κοινωνική ειρήνη και δικαιοσύνη, όπως και την συντήρηση της φύσης και των πόρων. Παρ' όλα αυτά, οι ειδικοί που ασχολούνται με τον τουρισμό, υποστηρίζουν διαφορετικές απόψεις αναφορικά με τον πραγματικό βιώσιμο τουρισμό. Ένας από αυτούς, ο Roop (1993) θεωρεί ότι εκείνος αντιπροσωπεύει μια τάση πέραν του μαζικού τουρισμού. Από την άλλη, ο Wheeler (1994) προβλέπει ότι η τάση αυτή θα επιφέρει ακόμα περισσότερο μαζικό τουρισμό. Από την άλλη, είναι προφανές ότι οποιαδήποτε μορφή τουρισμού αναπτυχτεί στο μέλλον, αυτή θα εξαρτάται από τους πόρους, ειδικότερα τους φυσικούς και τους πολιτισμικούς και συνεπώς θα προσανατολίζεται στις αρχές της αειφόρου ανάπτυξης.

Σύμφωνα με τον Τσάρτα & Κοκκώση (2001), οι βασικές παράμετροι ώστε να υπάρχει βιώσιμη τουριστική ανάπτυξη είναι οι ακόλουθες:

- Ειδικός σχηματισμός της τουριστικής ανάπτυξης, με στόχο την απόλυτη ισορροπία μεταξύ κοινωνίας, οικονομίας και περιβάλλοντος.
- Βελτίωση όλων των μέτρων που συμβάλουν στις διαδικασίες ανατροφοδότησης της ανάπτυξης (π.χ. τοπικές αναπτυξιακές πρωτοβουλίες, λειτουργικές διασυνδέσεις μεταξύ των διάφορων κλάδων της οικονομίας, έρευνα, εκπαίδευση, μάρκετινγκ κτλ).
- Ειδική διαμόρφωση θεσμικού πλαισίου για την προώθηση των διαδικασιών της βιώσιμης τουριστικής ανάπτυξης και την τοπική συμμετοχή.
- Προώθηση μέτρων και πολιτικών που συμβάλλουν στην προστασία και την ανάδειξη του τοπικού φυσικού και δομημένου περιβάλλοντος.
- Χρήση των ειδικών και εναλλακτικών μορφών τουρισμού ως κύριου άξονα της τοπικής τουριστικής ανάπτυξης.

Ο Βιώσιμος Τουρισμός προωθεί τη δημιουργία πλήθους εναλλακτικών προϊόντων σε μία περιοχή. Σαν συνέπεια προκύπτει η ανάπτυξη περισσότερων τουριστικών

επαγγελματιών, η αύξηση των θέσεων απασχόλησης, και η παραμονή του πληθυσμού στον τόπο καταγωγής του, λόγω των προτερημάτων που προαναφέρθηκαν.

Η ανάπτυξη του βιώσιμου τουρισμού επίσης σέβεται το περιβάλλον και τον πολιτισμό του τόπου και δίνει έμφαση στις τοπικές ιδιαιτερότητες, αφού προωθεί και αναδεικνύει τα τοπικά προϊόντα και τους φυσικούς πόρους ενός προορισμού.

Αυτή η μορφή τουρισμού, έχει τη δυνατότητα να αναπτυχθεί μέσα από τις ειδικές και εναλλακτικές μορφές και το αντίθετο. Οι ειδικές μορφές, αναπτύσσονται προκειμένου να υπάρχει παροχή κάποιου κινήτρου, ενώ είναι απαραίτητη η ανάπτυξη της αντίστοιχης υποδομής για την εξυπηρέτηση των καταναλωτών ειδικών τουριστικών προϊόντων.

Οι εναλλακτικές μορφές αποτελούν μέρος των ειδικών μορφών και συνδέονται με συγκεκριμένα θέματα, όπως είναι ο αθλητισμός, η θρησκεία, ο πολιτισμός, η γνωριμία με τοπικές παραδόσεις κτλ. Στην περίπτωση των εναλλακτικών μορφών τουρισμού, ο επισκέπτης ενεργεί αυτόνομα μέσα από την μορφή αναψυχής την οποία ο ίδιος έχει επιλέξει. Υπάρχει βέβαια και κατάλληλη υποδομή, όπως και σεβασμός των τοπικών, κοινωνικών και περιβαλλοντικών πόρων του τόπου υποδοχής (Κοκκώσης & Τσάρτας, 2001).

Οι εναλλακτικές μορφές τουρισμού που έχουν αναπτυχθεί τις τελευταίες δεκαετίες είναι οι εξής:

- Θεραπευτικός - Ιαματικός τουρισμός
- Θαλάσσιος τουρισμός
- Θρησκευτικός τουρισμός
- Αθλητικός τουρισμός
- Πολιτιστικός τουρισμός
- Αστικός τουρισμός
- Συνεδριακός Τουρισμός
- Οικοτουρισμός (οικολογικός τουρισμός)
- Αγροτουρισμός

Η εκμετάλλευση των πόρων που διαθέτει για την προώθηση της «αιεφορίας» κάθε περιοχή, εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τις διεθνείς εξελίξεις, τις ευρωπαϊκές πολιτικές και την εθνική πολιτική για τον τουρισμό, την ευαισθησία των τοπικών

αρχόντων σχετικά με την τουριστική ανάπτυξη της περιοχής τους καθώς και όλων των εμπλεκομένων φορέων στην διαδικασία ανάπτυξης του τουρισμού. Έτσι λοιπόν, αναπτύσσονται συγκεκριμένες μορφές τουρισμού σε κάθε περιοχή.

Η τουριστική βιομηχανία ενδέχεται να οδηγηθεί με επιτυχία προς την αειφόρο ανάπτυξη, αν υιοθετήσει τις παρακάτω πρακτικές:

- Αύξηση της ευαισθητοποίησης για την εξοικονόμηση κόστους προερχόμενου από την κατανάλωση ευαίσθητων πόρων.
- Αναγνώριση από μέρους των επαγγελματιών του τουριστικού τομέα και των πρακτόρων ότι η περιβαλλοντική ποιότητα είναι ουσιώδης για ένα ανταγωνιστικό προϊόν.
- Αντίληψη ότι η τουριστική ανάπτυξη ενδεχομένως και να επιδεινώνει το περιβάλλον.
- Αντίληψη ότι οι κοινωνίες έχουν τη δυνατότητα να ασκούν επιρροή στην τουριστική πολιτική (Φουφλή & Καπαρέλος, 2016).

Είναι γεγονός ότι στον 21<sup>ο</sup> αιώνα, ο παγκόσμιος τουρισμός έρχεται αντιμέτωπος με σημαντικά ζητήματα, συμπεριλαμβανομένων της αντιμετώπισης των ανισοτήτων σε θέματα πλούτου και ευκαιριών, αλλά και της δίκαιης κατανομής και διαχείρισης των ήδη υπάρχοντων φυσικών πόρων. Γι' αυτό και οι ανεπτυγμένες χώρες δίνουν ιδιαίτερη έμφαση στην προώθηση της «πράσινης» αγοράς, αλλά και στην υιοθέτηση παρόμοιων τεχνολογιών, έτσι ώστε να επιτυγχάνεται βιώσιμη τουριστική ανάπτυξη (Φουφλή & Καπαρέλος, 2016).

Οι σημαντικότερες προϋποθέσεις ανάπτυξης του τουρισμού πλέον είναι η προστασία του περιβάλλοντος, ο σεβασμός στις τοπικές λαϊκές παραδόσεις και η οικονομική βιωσιμότητά του. Ακόμη, θα πρέπει να υπηρετείται ένα συντονισμένο σχέδιο δράσης από τους δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς, το οποίο θα δίνει ιδιαίτερη βαρύτητα στα παρακάτω σημεία (Αραμπατζής, 2014) :

- Στους διαθέσιμους τουριστικούς πόρους κάθε περιοχής και στις δυνατότητές τους.
- Στις διαθέσιμες τουριστικές υποδομές.
- Στο είδος και στην ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών.

- Στο θεσμοθετημένο πλαίσιο για την τουριστική ανάπτυξη.
- Στο γενικότερο επίπεδο των υποδομών που ασκούν επιρροή στην προσφορά και στη ζήτηση.
- Στο τουριστικό σχέδιο μάρκετινγκ και προώθησης.
- Στο διαθέσιμο ανθρώπινο δυναμικό.
- Στις υπάρχουσες έρευνες και μελέτες, οι οποίες αναφέρονται στις προοπτικές τουριστικής ανάπτυξης της περιοχής.

Μελετώντας το παραπάνω σχέδιο δράσης, αξίζει να σημειωθεί ότι η μεγάλη τουριστική ανάπτυξη που έχει συντελεστεί, εκτός από τις θετικές επιδράσεις που δύναται να έχει στην κοινωνία, μέσω της βελτίωσης των υποδομών, της ενθάρρυνσης διατήρησης των τοπικών παραδόσεων, στον τομέα της οικονομίας αλλά και στο περιβάλλον (διατήρηση της «άγριας ζωής» και των δασών μέσω του Οικοτουρισμού) ενδέχεται να έχει και αρνητικές συνέπειες, οι οποίες αφορούν κατά κύριο λόγο τη διαχείριση του περιβάλλοντος (Καρακώστας, 2006).

Αναφορικά με το φυσικό περιβάλλον, οι σχέσεις του με τον τουρισμό είναι ιδιαίτερα πολύπλοκες, διότι ο τουρισμός προϋποθέτει δραστηριότητες, οι οποίες συνδέονται άμεσα με το ευρύτερο περιβάλλον και δυστυχώς τις περισσότερες φορές είναι αρκετά επιβλαβείς για τους φυσικούς του πόρους. Ειδικότερα, οι συνέπειες της τουριστικής δραστηριότητας στους φυσικούς πόρους και στους διάφορους τύπους περιοχών σχετίζονται με τα φυσικά οικοσυστήματα. Συχνά, η άναρχη δόμηση, λόγω της ανέγερσης ξενοδοχειακών μονάδων ή εγκαταστάσεων υποδομής, συμβάλλουν στην εξάντληση φυσικών πόρων και καταστρέφουν οικοσυστήματα και διάφορους τύπους περιοχών (εθνικά πάρκα, παράκτιες περιοχές, ορεινές περιοχές κτλ.). Συνεπώς, η κατασκευή αλλά και η συντήρηση των υποδομών έχει ως αποτέλεσμα τη διάβρωση του τοπικού φυσικού χώρου. Ακόμα, η φυσική κυκλοφορία του νερού αλλάζει, καθώς επίσης και η ηχορύπανση έχει αρνητικό αντίκτυπο στην πανίδα, όπως και σε οικολογικές διεργασίες που πραγματοποιούνται. Επιπλέον, εξαιτίας της άναρχης ανάπτυξης του τουρισμού σε κάποιες προστατευόμενες περιοχές, παρατηρείται μείωση του πληθυσμού σπάνιων ειδών (Κοκκώσης & Τσάρτας, 1999).

Ο βιώσιμος τουρισμός οφείλει να διατηρεί ένα υψηλό επίπεδο ικανοποίησης των τουριστών, αλλά και να εξασφαλίζει μια σημαντική εμπειρία για τους τουρίστες, την ευαισθητοποίηση τους σε θέματα βιωσιμότητας και την προώθηση των πρακτικών

αιεφόρου τουρισμού μεταξύ τους (WTO, 1998). Αυτό που προκύπτει από τα παραπάνω, είναι ότι η βιώσιμη ανάπτυξη αποτελεί μια διαρκή πάλη, ωστόσο επιτευχθεί η απόλυτη ισορροπία ανάμεσα στις παρακάτω παραμέτρους:

- Στην αποτελεσματικότητα της οικονομίας.
- Στην κοινωνική δικαιοσύνη.
- Στην προστασία του περιβάλλοντος.

Συμπερασματικά, θα μπορούσαμε να πούμε ότι η αιεφόρος τουριστική συνείδηση στηρίζεται στην μείωση των επιπτώσεων, στην καλλιέργεια περιβαλλοντικής και πολιτιστικής ευαισθητοποίησης και σεβασμού, στην παροχή θετικών εμπειριών τόσο από την πλευρά των τουριστών όσο και από αυτή των φιλοξενούντων, στην πολύπλευρη ενίσχυση της τοπικής κοινωνίας και στην παροχή άμεσων οικονομικών οφελών για τη διατήρηση του περιβάλλοντος. Το σπουδαιότερο για την αιεφόρο τουριστική ανάπτυξη είναι η σύνδεση της εκπαίδευσης για το περιβάλλον με τον τουρισμό, καθώς μέχρι τώρα, στη σύγχρονη εποχή αυτός προσανατολιζόταν σε λαθεμένες επιπόλαιες αντιλήψεις. Εφόσον, οι αντιλήψεις αυτές καταρριφθούν, το αποτέλεσμα θα είναι να παραταθεί ο τουρισμός στη διάρκεια του χρόνου, εφόσον έχουν δημιουργηθεί παράγοντες μείωσης της εποχικότητας, σε αντίθεση με την μονοδιάστατη μορφή του τουρισμού που είναι ευρέως γνωστή.

Είναι προφανές ότι η βιώσιμη ανάπτυξη στις μέρες μας καλείται να αντιμετωπίσει ένα σύνθετο παγκόσμιο τοπίο κρίσεων (Das Gupta, 2011), καθώς η ανθρωπότητα εκ των πραγμάτων βαδίζει σε ένα μη βιώσιμο οικονομικό μονοπάτι που επιφέρει ουσιώδεις κοινωνικές, οικονομικές και πολιτιστικές ανισότητες οι οποίες δεν αφήνουν περιθώρια άλλου είδους ανθρώπινη ανάπτυξη (Makrakis, 2011).

Πλήθος συζητήσεων σε συνέδρια και αποφάσεις παγκόσμιων φορέων καταλήγουν στην αναγνώριση της αξίας και της σπουδαιότητας των εννοιών της βιωσιμότητας και της βιώσιμης ανάπτυξης (WCED, 1987: Makrakis, 2011) Η ιδανικότερη επένδυση λοιπόν είναι η εκπαίδευση και επιμόρφωση αναφορικά με τη βιώσιμη ανάπτυξη, ώστε η αξία αυτή να αναδειχθεί και να επιτευχθούν τα ανάλογα οφέλη.

Η Εκπαίδευση για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη αντιπροσωπεύει ένα νέο όραμα για τη διδασκαλία και τη μάθηση, το οποίο ωθεί τους ανθρώπους να αποκτήσουν και πάλι επαφή με τη φύση και να επανασυνδεθούν με αυτή. Επιπλέον, ωθούνται να γίνονται

ικανότεροι για την αντιμετώπιση πολύπλοκων, στενά συνδεδεμένων θεμάτων με τη βιωσιμότητα, όπως είναι η φτώχειας, η ειρήνης και η κατανόηση των αιτιών της περιβαλλοντικής υποβάθμισης μέσω της κλιματικής αλλαγής (Makrakis & Kostoulas-Makrakis, 2005).

Σύμφωνα με τον Makrakis (2011), *«Η μάθηση είναι απαραίτητη για τη διατήρηση και βελτίωση της ποιότητας ζωής και της ποιότητας ζωής των γενεών που ακολουθούν. Σχετίζεται με την παροχή των κατάλληλων εφοδίων σε άτομα, κοινότητες, ομάδες, επιχειρήσεις και κυβερνήσεις ώστε να ζουν και να δρουν βιώσιμα, όπως και να τους προσφέρει την κατανόηση των περιβαλλοντικών, κοινωνικών και οικονομικών ζητημάτων στα οποία εμπλέκονται».*

Παρά τη στενή σχέση μεταξύ βιωσιμότητας και τουρισμού δεν έχει δοθεί συστηματική προσοχή στην εκπαίδευση για τη βιωσιμότητα στον τουρισμό (Moscardo, 2015). Η δια βίου μάθηση και η ανάπτυξη ικανοτήτων, όπως και δεξιοτήτων μέσα από αυτή, μπορεί να συνδεθεί με την απόκτηση καθαρά επαγγελματικής, υψηλής αξίας γνώση και αυτό μπορεί να γίνει εφικτό, μέσα από τη ενδοεπιχειρησιακή επιμόρφωση (Blanchard & Higgins, 2013).

### **1.1.2. Ενδοεπιχειρησιακή Επιμόρφωση και Κατάρτιση**

Οι επιστημονικές, τεχνολογικές, κοινωνικο-οικονομικές και πολιτικές εξελίξεις, που πραγματοποιήθηκαν, μετά το Β΄ Παγκόσμιο Πόλεμο, δημιούργησαν έντονη ανάγκη για πολλαπλασιασμό και ριζική διαφοροποίηση των απαραίτητων γνώσεων για την κοινωνική και επαγγελματική ζωή. Πλέον η ανάγκη για περισσότερη, ποιοτικότερη και πιο προσαρμοσμένη στις νέες ανάγκες εκπαίδευση, δεν ήταν δυνατό να ικανοποιηθεί αποκλειστικά από το τυπικό σύστημα εκπαίδευσης (Δημουλάς, 2003).

Αυτό είχε ως αποτέλεσμα, να δημιουργηθεί μια νέα κοινωνία που αποκαλείται κοινωνία της γνώσης, μια κοινωνία στην οποία η γνώση κατέχει την πλέον νευραλγική θέση, καθώς θεωρείται το σπουδαιότερο μέσο για την αύξηση της παραγωγής και της βελτίωσης των συνθηκών εργασίας (Γουβιάς & Θεριανός, 2014). Θεωρείται πλέον μια κοινωνία μάθησης, μια κοινωνία πολιτών, οι οποίοι μαθαίνουν δια βίου (Καψάλης & Παπασταμάτης, 2013). Στις μέρες μας το πεδίο της επιμόρφωσης

και κατάρτισης αναπτύσσεται τόσο στις βιομηχανικές όσο και στις αναπτυσσόμενες χώρες, με ταχύτατους ρυθμούς, καθώς στηρίζει το έργο της κοινωνίας της γνώσης.

Εν συνεχεία, κρίνεται σκόπιμη η εννοιολογική οριοθέτησή του όρου «επιμόρφωση». Σύμφωνα με τον Μαυρογιώργο (1999: 101), η επιμόρφωση αποτελεί τη μόρφωση η οποία προσφέρεται στα άτομα τα οποία έχουν λάβει κάποια μόρφωση «γενική ή ειδική, επιστημονική ή επαγγελματική». Συγκεκριμένα, με τον όρο επιμόρφωση ορίζουμε «το σύνολο των δραστηριοτήτων και διαδικασιών που συνδέονται με τη σύλληψη, το σχεδιασμό και την εφαρμογή ειδικών προγραμμάτων, που έχουν ως πρωταρχικό σκοπό τον εμπλουτισμό, την αναβάθμιση και την περαιτέρω ανάπτυξη των ακαδημαϊκών – θεωρητικών ή πρακτικών επαγγελματικών και προσωπικών ενδιαφερόντων, ικανοτήτων, γνώσεων και δεξιοτήτων των εκπαιδευτικών κατά τη διάρκεια της θητείας τους» (ο.π.: 101).

Ο όρος επιμόρφωση αναφέρεται στα εξής:

- σε γνώσεις πρόσθετες (προϋποθέτει, μια μόρφωση προϋπάρχουσα στην οποία προστίθενται οι καινούργιες γνώσεις)
- σε γνώσεις επιστημονικές ή γνώσεις επαγγελματικής κατάρτισης και γ) σε γνώσεις που αποσκοπούν στην καλλιέργεια ικανοτήτων (Βουλτσίδης, 2013)

Σύμφωνα με το CEDEFOP, με τον όρο «επιμόρφωση» δηλώνεται η εξωσχολική και η μετασχολική μόρφωση των πολιτών για τη συμπλήρωση των κενών της εκπαίδευσης και τη συνεχή ενημέρωσή τους επί των εξελίξεων και τάσεων της ανθρώπινης δημιουργίας, με απώτερο στόχο τη βελτίωση της ατομικής, οικογενειακής και κοινωνικής συμπεριφοράς, καθώς και της επαγγελματικής τους απασχόλησης (Ανδρέου, 1997).

Σύμφωνα με την UNESCO, ο όρος επιμόρφωση ενηλίκων προσδιορίζει όλο το «φάσμα των οργανωμένων εκπαιδευτικών διαδικασιών, οποιασδήποτε μεθόδου, είτε αυτές αφορούν αναγνωρισμένες ή ελεύθερες σπουδές, είτε συνεχίζουν ή αναπληρώνουν αρχική εκπαίδευση σε σχολεία, κολέγια και πανεπιστήμια, καθώς και σε σχολές μαθητείας, με τη βοήθεια των οποίων τα ενήλικα άτομα αναπτύσσουν τις ικανότητές τους, πλουτίζουν τις γνώσεις τους, βελτιώνουν την τεχνική και επαγγελματική τους κατάρτιση ή τις στάσεις και τις συμπεριφορές τους προς τη διπλή προοπτική της ολοκληρωμένης προσωπικής

*τους ανάπτυξης και της συμμετοχής τους σε μια ισορροπημένη και ανεξάρτητη κοινωνική, οικονομική και πολιτιστική ανάπτυξη» (Δημουλάς, 2003).*

Σύμφωνα με τον Νάσσαινα (2010), είναι προφανές ότι η επιμόρφωση αποτελεί μια σημαντική μορφωτική διαδικασία, η οποία έχει συνέχεια. Στοχεύει να βοηθήσει τον άνθρωπο, να βελτιώσει και να διευρύνει τις επαγγελματικές και επιστημονικές του γνώσεις και δεξιότητες, με σκοπό να του δοθεί η δυνατότητα να ανταποκριθεί επιτυχώς στη εκπλήρωση του έργου του, για το καλό του ίδιου μεμονωμένα αλλά και του κοινωνικού συνόλου ευρύτερα.

Αρκετά συχνά στη βιβλιογραφία οι όροι επιμόρφωση, κατάρτιση και μετεκπαίδευση συγχέονται. Αυτό όμως είναι λανθασμένο καθώς, ο όρος κατάρτιση αναφέρεται στην εκπαίδευση ενός ανθρώπου σε κάποιο γνωστικό αντικείμενο ή σε συγκεκριμένες τεχνικές (Βουλτίδης, 2013). Ως όρος χρησιμοποιείται αρκετά συχνά για να προσδιορίσει την κατάρτιση στους χώρους εργασίας. Διαχωρίζεται ανάλογα με το είδος, καθώς αναφερόμαστε στην αρχική κατάρτιση που παρέχεται ως συνεχές στη νεαρή ηλικία, «συνεχής κατάρτιση» για να περιγράψει τη διαδικασία «επικαιροποίησης (updating) και διεύρυνσης των γνώσεων που αποκτήθηκαν κατά την αρχική εκπαίδευση / κατάρτιση, την ανανέωση και αναβάθμιση των επαγγελματικών δεξιοτήτων» και «συμπληρωματική κατάρτιση», για να περιγράψει τη διαδικασία απόκτησης «νέων δεξιοτήτων που πιστοποιούνται από νέα πτυχία» (Coombs & Ahmed, 1974). Σύμφωνα με τον Jarvis (2004), η κατάρτιση εστιάζει σε όλες εκείνες τις «οργανωμένες και διαρθρωτικές δραστηριότητες», οι οποίες οδηγούν στην απόκτηση αναγνωρισμένων προσόντων είτε όχι, που παρέχουν στα άτομα δεξιότητες και ικανότητες επαρκείς για την εκτέλεση μιας εργασίας ή ενός συνόλου εργασιών. Παράλληλα, σύμφωνα με τον ορισμό του CEDEFOP, κατάρτιση ορίζεται «εκείνο το μέρος της επαγγελματικής εκπαίδευσης που παρέχει τις ειδικές επαγγελματικές γνώσεις και δεξιότητες με τις οποίες ολοκληρώνεται η επαγγελματική επάρκεια του εκπαιδευόμενου και το οποίο αποτελεί αντικείμενο επαγγελματικής επιμόρφωσης» (Δημουλάς, 2003).

Με μια πρώτη ματιά, το πεδίο της επιμόρφωσης συνδέεται άμεσα με το πεδίο της κατάρτισης, αλλά δεν αποτελούν ταυτόσημα πεδία. Η κατάρτιση προϋποθέτει τη βασική εκπαίδευση και θεωρείται ως επέκταση - συμπλήρωσή της, θεωρείται βελτίωση, ανανέωση και αντικατάσταση των περιεχομένων της βασικής εκπαίδευσης. Από την άλλη, μέσω της επιμόρφωσης γίνεται εμβάθυνση σε κάποια γνωστική περιοχή και η ίδια λειτουργεί ως σύνδεση της επιστημονικής έρευνας με την εκπαιδευτική

πράξη. Παράλληλα, νοείται και ως μια συνεχής και επαναλαμβανόμενη διαδικασία, θεσμοθετημένη και μη, στοχεύοντας στη διαρκή ενημέρωση και υποστήριξη της επαγγελματικής και ατομικής ανάπτυξης των ατόμων (Χατζηπαναγιώτου, 2001).

Παράλληλα, στη βιβλιογραφία αρκετά συχνά συναντάται ως συνώνυμη με τον όρο μετεκπαίδευση. Με αυτό τον όρο, εννοείται κατά κανόνα η εκπαίδευση η οποία πραγματοποιείται μετά τη βασική, όπου κύριος σκοπός είναι η πληροφόρηση των μετεκπαιδευόμενων, με στόχο την άσκηση διαφορετικών ρόλων στον ίδιο χώρο εργασίας ή η εργασία σε ένα ιδιαίτερο τομέα, η άσκηση δηλαδή μιας ειδικής λειτουργίας στην ίδια υπηρεσία (Μπουζάκης, 2000). Θεωρείται ως η ειδίκευση και ο εκσυγχρονισμός των γνώσεων και των δεξιοτήτων των πτυχιούχων διαφόρων σχολών, ενώ η διάρκεια της είναι σχεδόν πάντα μεγάλη και επιλεκτική (Βουλτσίδης, 2013). Σκοπός της είναι η βελτίωση της θεωρητικής κατάρτισης, η οποία αφορά κατά κύριο λόγο μικρό αριθμό ατόμων, κυρίως αυτούς που επιθυμούν συχνά να εξελιχθούν επαγγελματικά ως στελέχη (Κασσωτάκης, 2002).

Σε πρακτικό επίπεδο, παρατηρείται ότι οι όροι αυτοί χρησιμοποιήθηκαν και συνεχίζουν να χρησιμοποιούνται χωρίς καμία ουσιαστική διαφορά. Ολοκληρώνοντας, μπορεί να υποστηρηχθεί πως με τον όρο επιμόρφωση γίνεται αναφορά στον εμπλουτισμό των γνώσεων μετά την ολοκλήρωση ενός κύκλου σπουδών, ενώ ο όρος κατάρτιση αναφέρεται στην επαγγελματική εξειδίκευση, με απώτερο στόχο την εύρεση εργασίας, την αναβάθμιση των γνώσεων ή την προώθηση της επαγγελματικής τους ανέλιξης. Καταλήγουμε εύλογα λοιπόν στο συμπέρασμα ότι η επιμόρφωση απευθύνεται σε άτομα που ήδη εργάζονται, ενώ η κατάρτιση σε αυτούς που επιδιώκουν την κατάρτιση για να διευρύνουν τα προσόντα τους και να «ανεβάσουν τις μετοχές τους» στην αγορά εργασίας (Lam, 2009).

Η επιμόρφωση λαμβάνει ποικίλες μορφές και προσφέρεται με ποικίλους τρόπους. Μια από τις βασικότερες μορφές επιμόρφωσης και κατάρτισης αποτελεί η ενδοεπιχειρησιακή κατάρτιση και επιμόρφωση. Με τον όρο αυτό, σύμφωνα με τον Παλαιοκρασσά (1990: 153), εννοείται η επένδυση της επιχείρησης στην ανάπτυξη των «ανθρώπινων πόρων της, μέσω κάθε τύπου δραστηριότητας οργανωμένης κατάρτισης και επιμόρφωσης, που παρέχεται στους εργαζόμενους ή και σε μαθητευόμενους νέους μέσα σε μια επιχείρηση. Η συγκεκριμένη μορφή κατάρτισης- επιμόρφωσης, διακρίνεται σε κατάρτιση κατά την εργασία (on-the-job training), όταν για την κατάρτιση χρησιμοποιείται η ίδια η εργασία ως μέσο διδασκαλίας και σε κατάρτιση

εκτός εργασίας (off-the-job training), όταν η διδασκαλία δε γίνεται κατά την άσκηση της εργασίας.

Στόχος της ενδοεπιχειρησιακής επιμόρφωσης-κατάρτισης είναι η βελτίωση της επαγγελματικής απόδοσης των εργαζομένων, καθώς θεωρείται μια οργανωμένη και προγραμματισμένη διαδικασία, μέσα από την οποία οι εργαζόμενοι μια επιχείρησης ή ενός οργανισμού θα αναπτύξουν τις κατάλληλες ικανότητες καθώς και δεξιότητες τους με τέτοιο τρόπο που θα βελτιώσουν την επαγγελματική τους συμπεριφορά και θα αυξήσουν την παραγωγικότητά τους (Παπαλεξανδρή & Μπουραντάς, 2003).

Απώτερος στόχος της ενδοεπιχειρησιακής επιμόρφωσης- κατάρτισης είναι η ικανοποίηση των τρεχουσών καθώς και των μελλοντικών αναγκών της επιχείρησης σε ανθρώπινο δυναμικό (Αλεξιάκης, 2014).

Σύμφωνα με τους Tyson&York (2004: 163- 165), οι εργαζόμενοι χρειάζονται να παρακολουθήσουν προγράμματα ενδοεπιχειρησιακής επιμόρφωσης- κατάρτισης στις εξής περιπτώσεις:

- όταν πραγματοποιούνται νέες προσλήψεις στην επιχείρηση ή στον οργανισμό, οι νέοι αυτοί υπάλληλοι χρειάζονται ένα είδος εισαγωγικής επιμόρφωσης για να καλύψουν το χάσμα που υπάρχει ανάμεσα στις ακαδημαϊκές τους γνώσεις θεωρητικού περιεχομένου και του απαιτούμενου για την αποτελεσματική εκτέλεση της εργασίας τους,
- όταν ένας υπάλληλος αλλάζει εργασιακή θέση, δημιουργείται κενό στην απόδοση του υπαλλήλου, το οποίο θα καλυφθεί μέσω της απαιτούμενης επιμόρφωσης- κατάρτισης, και κατά την προβλεπόμενη και συστηματική αξιολόγηση της απόδοσης των εργαζομένων είναι συχνό φαινόμενο να εντοπιστούν ελλείψεις και ανάγκες τους οι οποίες θα βελτιωθούν μέσω της επιμόρφωσης – κατάρτισης τους.

Σημαντικός σταθμός για την ανάπτυξη του πεδίου της ενδοεπιχειρησιακής επιμόρφωσης- κατάρτισης θεωρείται η ανάπτυξη των νέων τεχνολογιών οι οποίες εντάχθηκαν δυναμικά σε επιχειρήσεις και οργανισμούς. Ωστόσο, η ενδοεπιχειρησιακή επιμόρφωση- κατάρτιση πραγματοποιείται από τις επιχειρήσεις εδώ και δεκαετίες. Τόσο η μορφή όσο και ο τρόπος ο οποίος πραγματοποιούταν της σίγουρα δεν ήταν

πάντοτε πανομοιότυπος με το σημερινό, αλλά ο βασικός στόχος δεν ήταν άλλος από την εκπαίδευση των εργαζομένων σε νέους εξοπλισμούς, μηχανήματα, εργασίες (Αλεξιάκης, 2014).

Ακόμη μια σημαντική διάκριση της ενδοεπιχειρησιακής επιμόρφωσης- κατάρτισης είναι:

- η επιμόρφωση- κατάρτιση που προσφέρεται στους εργαζόμενους μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού όποτε προκύψει ανάγκη και ονομάζεται συμπληρωματική επιμόρφωση- κατάρτιση.
- η επιμόρφωση – κατάρτιση η οποία προγραμματίζεται και σχεδιάζεται περιοδικά και έχει ως κύριο στόχο τη διαρκή ενημέρωση των εργαζομένων πάνω στις εξελίξεις του τομέα τους και ονομάζεται συνεχιζόμενη επιμόρφωση- κατάρτιση. Παράλληλα η συνεχιζόμενη επιμόρφωση- κατάρτισης είναι δυνατό να διακριθεί σε ενημερωτική επιμόρφωση- κατάρτιση και σε επιμόρφωση- κατάρτιση αναβάθμισης όταν στοχεύει στην ποιοτική αναβάθμιση των γνώσεων των εργαζομένων (Παπαγιάννης, 2008).

Ο τύπος και η συχνότητα της επιμόρφωσης- κατάρτισης έχει άμεση σχέση με το μέγεθος της επιχείρησης ή του οργανισμού, όπως και με το αν η επιχείρηση αυτή μπορεί να αποδεσμεύσει κάποιους εργαζόμενους, οι οποίοι θα απουσιάσουν από τη θέση τους, εξαιτίας συμμετοχής τους σε κάποιο επιμορφωτικό πρόγραμμα. Παράλληλα, σημαντικό κριτήριο αποτελεί η φύση της απασχόλησης των υπαλλήλων που σχετίζεται άμεσα με το είδος της υπηρεσίας ή των προϊόντων που προσφέρει κάθε επιχείρηση (Παλαιοκρασσάς, 1990: 158). Ουσιαστικά, αυτό που πρέπει να τονιστεί είναι ότι η ενδοεπιχειρησιακή επιμόρφωση- κατάρτιση, θεωρείται μια σημαντική «επένδυση» στους ανθρώπινους πόρους της επιχείρησης (Παπαλεξανδρή & Κανελλόπουλος, 1990).

Η ενδοεπιχειρησιακή επιμόρφωση- κατάρτιση αναπτύσσεται καθημερινά, καθώς η ανάγκη της αγοράς εργασίας για εξιδανικευμένο προσωπικό αποτελεί μονόδρομο για τις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς (Μουζά, 2013). Η αναγκαιότητα της ενδοεπιχειρησιακής επιμόρφωσης-κατάρτισης προέκυψε από την ανάπτυξη και αλλαγή του χώρου εργασίας, καθώς η ένταξη των τεχνολογικών δεδομένων, οι

εργασιακές ανάγκες και απαιτήσεις, η ανάγκη αύξησης της αποδοτικότητας και της παραγωγικότητας, ήταν και είναι ορισμένοι από τους κυριότερους παράγοντες που επέδρασαν στην τροποποίηση των αντιλήψεων σχετικά με αυτή (Μαντζάρης, 2011). Παλαιότερα, το περιβάλλον της επιχείρησης ήταν για μεγάλα χρονικά διαστήματα σταθερό με την ανάγκη για εκπαίδευση των εργαζομένων να είναι περιορισμένη αφού οι εργασιακές απαιτήσεις καλύπτονταν μέσω της εμπειρίας και της πρακτικής εφαρμογής. Ωστόσο, με την οικονομική έκρηξη και την αύξηση του ανταγωνισμού σε παγκόσμιο επίπεδο, οι επιχειρήσεις αναζητούσαν όλο και περισσότερο εκπαιδευμένους εργαζόμενους. Πλέον, η επιβίωση και η ανάπτυξη μιας επιχείρησης είναι άμεσα εξαρτώμενη με την εκπαίδευση του προσωπικού. Οι εργασίες στις επιχειρήσεις έχουν γίνει πιο πολύπλοκες, απαιτούν ειδικές γνώσεις, νέες δεξιότητες και το περιεχόμενο τους μεταβάλλεται ταχύτατα (Μαντζάρης, 2011).

Βέβαια στην εποχή μας η οικονομική κρίση επιβάλλει στους οργανισμούς να παρέχουν προγράμματα επιμόρφωσης και κατάρτισης με κύριο στόχο την αύξηση της παραγωγικότητας τους. Η επιλογή της ενδοεπιχειρησιακής επιμόρφωσης-κατάρτισης ως μορφή εκπαίδευσης του προσωπικού, ανεξαρτήτως χαρακτήρα, είναι ίσως η σημαντικότερη για την εξέλιξη μιας επιχείρησης. Η αρχική παρεχόμενη εκπαίδευση στο προσωπικό που προσλαμβάνεται και εντάσσεται σε μια θέση εργασίας, τις περισσότερες φορές δεν αρκεί για τη μελλοντική βελτίωση της απόδοσης, της παραγωγικότητας και της επίτευξης όλων των επιχειρησιακών στόχων. Μέσω της ενδοεπιχειρησιακής επιμόρφωσης-κατάρτισης δίνεται η δυνατότητα στην επιχείρηση να εξασφαλίζει την εκπαίδευση των εργαζομένων στις πραγματικές συνθήκες εργασίας, δημιουργώντας προϋποθέσεις άμεσης αύξησης της αποδοτικότητας και παραγωγικότητας (Παπαλεξανδρή & Κανελλόπουλος, 1990).

Στο σημείο αυτό κρίνεται αναγκαίο να σημειωθεί ότι τα προγράμματα ενδοεπιχειρησιακής επιμόρφωσης-κατάρτισης, προκειμένου να αναπτυχθούν σε έναν οργανισμό ή σε μια επιχείρηση, ακολουθούν συγκεκριμένα στάδια, όπως είναι ο σχεδιασμός, η ενσωμάτωση διδακτικών μεθόδων, ο καθορισμός διδακτικών μέσων, χώρων και εξοπλισμών και η ανάπτυξη μέσων αξιολόγησης και μέτρησης της μάθησης. Σε κάθε βήμα, η επιχείρηση καλείται να δώσει απαντήσεις σε συγκεκριμένα ερωτήματα (Αλεξιάκης, 2014).

Τα προγράμματα ενδοεπιχειρησιακής επιμόρφωσης-κατάρτισης αποτελούν αναγκαιότητα της εποχής, έχουν αναγνωριστεί πλέον και ενταχθεί δυναμικά σε όλες τις επιχειρήσεις και οργανισμούς. Αυτή η στάση οφείλεται στην ανάγκη των γνώσεων,

δεξιοτήτων και ικανοτήτων που πρέπει να κατέχουν οι εργαζόμενοι για να εκτελούν σωστά τα καθήκοντα τους αλλά και να επωφελείται η επιχείρηση επιτυγχάνοντας τους στόχους που θέτει. Ουσιαστικά, οι στόχοι των προγραμμάτων ενδοεπιχειρησιακής εκπαίδευσης εστιάζουν στα ακόλουθα:

- Απόκτηση γνώσεων και δεξιοτήτων του προσωπικού με μετάβασή τους στις πραγματικές συνθήκες εργασίας.
- Κατάρτιση προσωπικού ώστε να επιλύει άμεσα προβλήματα εργασίας.
- Ευκολότερη προσαρμογή του προσωπικού σε τυχόν αλλαγές.
- Απόκτηση υπευθυνότητας και προσωπικής εξέλιξης (Ζαβλανός, 2002).

## **Κεφάλαιο 2**

### **2.1. Κατασκευή/Δημιουργία ψηφιακού εκπαιδευτικού υλικού με βάση τις αρχές της Εξ αποστάσεως και ανοικτής εκπαίδευσης**

Στην εποχή μας η ηλεκτρονική μάθηση θεωρείται μια εκπαιδευτική καινοτομία, καθώς αποτελεί έναν εναλλακτικό τρόπο μάθησης, ο οποίος έρχεται να καλύψει κενά πεδία της παραδοσιακής μάθησης, ενώ προσφέρει τη δυνατότητα πρόσβασης στο εκπαιδευτικό υλικό 24 ώρες την ημέρα και τις 7 ημέρες της εβδομάδας μέσω της βοήθειας του ηλεκτρονικού υπολογιστή και του διαδικτύου (Ζγούβα, 2013).

Βέβαια, ηλεκτρονική μάθηση δεν θεωρείται η αξιοποίηση διαδικτυακών τεχνολογιών, οι οποίες ενισχύουν τη γνώση και την αποδοτικότητα αλλά μια νέα τεχνολογία, η οποία έχει ένα νέο τρόπο σκέψης για τη μάθηση (Rosenberg, 2000). Για την απόδοση του όρου ηλεκτρονική μάθηση υπάρχουν αρκετοί σχετικοί όροι που χρησιμοποιούνται διεθνώς, όπως internetlearning (μάθηση μέσω διαδικτύου), tele-learning (τηλε-μάθηση), mobilelearning (κινητή μάθηση), onlinelearning (μάθηση σε περιβάλλον απευθείας σύνδεσης) κ.ά. (Λιοναράκης, 2005).

Μέσω της ηλεκτρονική μάθησης προσφέρονται γνώσεις, οι οποίες είναι προσαρμοσμένες στις ανάγκες του κάθε εκπαιδευόμενου, γνώσεις προσβάσιμες μέσω διαδικτύου, δυνατότητα απευθείας συνεργασίας μέσω εικονικών τάξεων, τόσο ανάμεσα στους εκπαιδευόμενους όσο και ανάμεσα στον εκπαιδευτή και στους εκπαιδευόμενους, όπως επίσης δίνει τη δυνατότητα ελέγχου και πιστοποίησης της παρεχόμενης εκπαίδευσης, πληρώντας τους θεμελιώδεις κανόνες μάθησης (Νάσαινας, 2010).

Με τον όρο ηλεκτρονική μάθηση (e-Learning) δηλώνονται όλες οι μορφές μάθησης στις οποίες αξιοποιούνται ηλεκτρονικά μέσα για τη παρουσίαση και τη διανομή του διδακτικού περιεχομένου, καθώς και για την υποστήριξη τόσο της επικοινωνίας όσο και της αλληλεπίδρασης ανάμεσα στα μέρη που διαδραματίζουν κάποιο ρόλο (Kerres, 2001). Η επικοινωνία και η αλληλεπίδραση αναπτύσσεται μεταξύ 1) εκπαιδευόμενου και εκπαιδευτή, 2) εκπαιδευόμενων, 3) εκπαιδευτών και 4) εκπαιδευτών και περιεχομένου (Σοφός, Κώστας & Παράσχου, 2015).

Σύμφωνα με τους Χαλαζωνίτη, Κουμαριανό & Αποστολάκη (2007), η ηλεκτρονική μάθηση οριοθετείται ως η αξιοποίηση νέων τεχνολογιών πολυμέσων και του διαδικτύου με σκοπό τη βελτίωση της ποιότητας της παρεχόμενης εκπαίδευσης, μέσω της διευκόλυνσης του τρόπου πρόσβασης σε πηγές πληροφοριών και υπηρεσιών, καθώς και στην εξ αποστάσεως συνεργασία και άμεση ανταλλαγή απόψεων μεταξύ εκπαιδευτών και εκπαιδευόμενων, μεταξύ των εκπαιδευόμενων αλλά και μεταξύ των εκπαιδευτών. Διαμορφώνει ένα νέο εκπαιδευτικό μέσο, το οποίο διευκολύνει την

εκπαιδευτική διαδικασία και μπορεί να εφαρμοστεί σε διάφορα μοντέλα εκπαίδευσης, όπως στη δια ζώσης διδασκαλία αλλά και στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση (Σοφός, Κώστας & Παράσχου, 2015).

Σύμφωνα με τον Cedefop (2008), η ηλεκτρονική μάθηση ορίζεται ως η μάθηση που υποστηρίζεται από Τεχνολογία Πληροφοριών και Επικοινωνίας (ΤΠΕ), και δεν περιορίζεται αποκλειστικά στην απόκτηση των δεξιοτήτων για χρήση των τεχνολογιών αυτών. Έρχεται να καλύψει ένα ευρύτερο φάσμα εφαρμογών και διαδικασιών επιτυγχάνοντας την προσφορά περιεχομένου με αξιοποίηση διάφορων ψηφιακών ή αλληλεπιδραστικών μέσων, διαφόρων ειδών εκπαιδευτικών μεθόδων ή και συνδυαστική τους χρήση. Μπορεί να αξιοποιηθεί ως εργαλείο τόσο για την εξ αποστάσεως εκπαίδευση όσο και για την υποστήριξη της δια ζώσης εκπαίδευσης.

Αντίθετα, σύμφωνα με τον ορισμό της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, τονίζεται περισσότερο ο κοινωνικός χαρακτήρας της ηλεκτρονικής μάθησης. Συγκεκριμένα, την ορίζει ως *«τη χρήση νέων τεχνολογιών πολυμέσων και του Διαδικτύου για τη βελτίωση της ποιότητας της μάθησης, με διευκόλυνση της πρόσβασης σε πόρους και υπηρεσίες, καθώς και των ανταλλαγών και της εξ αποστάσεως συνεργασίας»* (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2003: 3).

Στην ηλεκτρονική μάθηση το περιεχόμενο της εκπαιδευτικής ύλης της είναι σε μορφή πολυμέσων (multimedia), δηλαδή όχι μόνο σε κείμενο (text), αλλά παρουσιάζεται και σε μορφή ήχου (audio), εικόνας (video) και άλλων μέσων αλληλεπίδρασης, ελέγχοντας και αξιολογώντας τη μελέτη, την απόδοση και το βαθμό αφομοίωσης των γνώσεων των εκπαιδευομένων. Στους εκπαιδευόμενους παρέχεται η δυνατότητα επικοινωνίας με τον εκπαιδευτή και τους υπόλοιπους εκπαιδευόμενους, μέσω ασύγχρονης ή σύγχρονης επικοινωνίας, επίλυσης των αποριών τους με την άμεση βοήθεια από τους εκπαιδευτές, η ανταλλαγή απόψεων με τους υπόλοιπους εκπαιδευόμενους για διάφορα ζητήματα, συμμετοχή σε χώρους συζήτησης, συνομιλίας καθώς και να δημιουργήσουν ομάδες ειδήσεων και ζωντανών συνόδων και τελικά, αυτό οδηγεί στην συγκρότηση μιας εικονικής αίθουσας διδασκαλίας (Νάσαινας, 2010).

Αρκετοί είναι εκείνοι, οι οποίοι συγχέουν την ηλεκτρονική μάθηση με την εξ αποστάσεως μάθηση. Αυτή η τοποθέτηση όμως δεν είναι ακριβής, αν και η εξ αποστάσεως εκπαίδευση αξιοποιεί μέσα, τεχνολογίες και πρακτικές της ηλεκτρονικής μάθησης (Τζιμογιάννης, 2017). Σίγουρα, η εξ αποστάσεως εκπαίδευση αξιοποιεί τεχνολογίες της ηλεκτρονικής εκπαίδευσης αλλά σε καμιά περίπτωση οι όροι αυτοί δεν ταυτίζονται. Συγκεκριμένα, η εξ αποστάσεως εκπαίδευση παρέχεται μέσω

εκπαιδευτικού υλικού, όπως άρθρα, εκπαιδευτικοί οδηγοί και συμπληρωματικό υλικό, ο εκπαιδευτής και ο εκπαιδευόμενος χωρίζονται χώρο-(και/ή) χρονικά και ποικίλει σε μεγάλο βαθμό ως προς τον τρόπο εφαρμογής της (Σοφός, Κώστας & Παράσχου, 2015). Περιλαμβάνει εκπαιδευτικές δραστηριότητες κατά τις οποίες ο εκπαιδευόμενος βρίσκεται σε μια φυσική απόσταση από τον εκπαιδευτή και χρησιμοποιεί κάποια μορφής τεχνολογία για να επικοινωνήσει μαζί του και να έχει πρόσβαση στο εκπαιδευτικό υλικό (Schlosser&Simonson, 2002). Αντίθετα, η ηλεκτρονική μάθηση παρέχεται με τη χρήση τεχνολογικών εργαλείων που μπορούν να διατεθούν μέσω δικτύων, όπως το διαδίκτυο. Σχετίζεται με μια παιδαγωγική προσέγγιση, η οποία ενισχύεται από τη ψηφιακή τεχνολογία και μπορεί να περιλαμβάνει τεχνολογίες εκτός συνδέσεως υπολογιστή (και εκτός δικτύου), όπως τα CD-ROM (οπτικός δίσκος πληροφοριών) ή τα DVD (ψηφιακά βίντεο). Συνήθως, ως εργαλεία εκμάθησης, περιλαμβάνει ψηφιακές πηγές και επικοινωνία μέσω συσκευών ή προγραμμάτων συνδεδεμένων με υπολογιστή μέσω ενός περιφερειακού συστήματος (Σοφός, Κώστας & Παράσχου, 2015).

Η θεώρηση της ηλεκτρονικής μάθησης έχει παραδοσιακά δύο διαστάσεις: α) την τεχνολογική που αφορά στα ψηφιακά εργαλεία και στις μαθησιακές δυνατότητες που διαθέτουν και β) το εκπαιδευτικό- παιδαγωγικό πλαίσιο που αφορά στο σχεδιασμό και την υλοποίηση και υποστήριξη αποτελεσματικών προγραμμάτων και δράσεων ηλεκτρονικής μάθησης (Τζιμογιάννης, 2017).

Τα τελευταία χρόνια αρκετοί οργανισμοί και επιχειρήσεις, προσφέρουν με την μέθοδο της ηλεκτρονικής μάθησης ενδοεπιχειρησιακή επιμόρφωση στους εργαζομένους τους, τα οποία προσφέρονται με την μέθοδο της εξ αποστάσεως επιμόρφωσης. Για να σχεδιαστεί ένα επιμορφωτικό πρόγραμμα και να κατασκευαστεί το εκπαιδευτικό υλικό το οποίο θα ανταποκρίνεται τόσο στις ανάγκες του προγράμματος- επιχείρησης όσο και στους επιμορφούμενους, είναι αναγκαίο να ακολουθηθούν κάποια στάδια. Στο σημείο αυτό είναι αναγκαίο να τονιστεί ότι τόσο ο σχεδιασμός ενός επιμορφωτικού προγράμματος όσο και η κατασκευή του κατάλληλου εκπαιδευτικού υλικού αποτελούν μια απαιτητική διαδικασία. Μάλιστα για τον επιτυχημένο σχεδιασμό ενός προγράμματος ενδοεπιχειρησιακής επιμόρφωσης και κατάρτισης θα πρέπει να ληφθούν υπόψη όλοι εκείνοι οι παράγοντες που καθορίζουν την επιτυχημένη οργάνωση ενός προγράμματος εκπαίδευσης ενηλίκων, καθώς τα προγράμματα ενδοεπιχειρησιακής επιμόρφωσης απευθύνονται αποκλειστικά σε ενήλικα άτομα, και επιπλέον αυτού καθ' αυτού του αντικειμένου της επιμόρφωσης.

Επισημαίνουμε, ότι εκτός από το αντικείμενο της επιμόρφωσης, θα πρέπει να λαμβάνετε υπόψη τα χαρακτηριστικά των επιμορφούμενων, οι ανάγκες τους αλλά και οι ανάγκες του οργανισμού (Σωτηρούδας, 2012).

Η ηλεκτρονική μάθηση θα πρέπει να ενσωματώνει ποικίλα χαρακτηριστικά και δυνατότητες, όπως (Τζιμογιάννης, 2017):

- Η μάθηση να είναι ατομική: Κάθε εκπαιδευόμενος αναπτύσσει τις δεξιότητες του και οικοδομεί τις δικές του γνώσεις με έναν μοναδικό τρόπο αξιοποιώντας τις προηγούμενες εμπειρίες, τις γνώσεις και τα γνωστικά σχήματα που νοηματοδοτούν τις νέες πληροφορίες.
- Η μάθηση είναι στοχοθετημένη: Για την επίτευξη της ουσιαστικής μάθησης είναι απαραίτητο να τεθούν σαφείς στόχοι οι οποίοι να αφορούν σε συγκεκριμένα μαθησιακά αποτελέσματα, ώστε να γίνουν κατανοητοί από τους εκπαιδευόμενους.
- Η μάθηση είναι ενεργητική: Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να εμπλακεί σε ένα εύρος γνωστικών λειτουργιών γύρω από το γνωστικό περιεχόμενο, έτσι ώστε να αναπτύξει ατομικά νοήματα και γνώση.
- Η μάθηση είναι αυτό-κατευθυνόμενη: τα αποτελεσματικά μοντέλα ηλεκτρονικής μάθησης απαιτούν σχεδιασμούς που δεν είναι ενιαίοι για όλους ενώ θέτουν τον εκπαιδευόμενο- μαθητή στο κέντρο. Κάθε εκπαιδευόμενος θα πρέπει να έχει έλεγχο και επίγνωση της μαθησιακής πορείας και των ικανοτήτων του, ώστε να ολοκληρώσει τις εργασίες και να πετύχει τη μάθηση.
- Η μάθηση είναι πλαίσιοθετημένη: Το κοινωνικό και το φυσικό πλαίσιο στο οποίο εξελίσσεται η μάθηση είναι καθοριστικό για τη διαμόρφωση των μαθησιακών διαδικασιών και των μαθησιακών αποτελεσμάτων.
- Η μάθηση είναι κοινωνική διεργασία: Η γνώση και η μάθηση είναι κοινωνικές έννοιες από τη φύση τους. Τα μοντέλα σχεδιασμού προγραμμάτων και δραστηριοτήτων ηλεκτρονικής μάθησης πρέπει να αναγνωρίσουν την κοινωνική πτυχή της μάθησης, δίνοντας έμφαση στην ανάπτυξη- αξιοποίηση της γνώσης μέσα στο κοινωνικό πλαίσιο και στα δίκτυα που συμμετέχουν οι άνθρωποι.
- Η μάθηση είναι ανοικτή και κατανομημένη: Η μάθηση στις μέρες μας συμβαίνει σε έναν ψηφιακό κόσμο χωρίς όρια. Η γνώση είναι πανταχού

παρούσα, κατανεμημένη σε διασυνδεμένα μέσα και πόρους (άτομα, ομάδες, συστήματα, πεδία, δίκτυα, κοινότητες κ.ά.). η μάθηση βασίζεται στην ικανότητα του ατόμου για διασύνδεση, παρουσία και αλληλεπίδραση σε συγκεκριμένα δίκτυα. Οι σχεδιασμοί ηλεκτρονικής μάθησης θα πρέπει να εντάσσουν τη μάθηση σε αποκεντρωμένα, μη δομημένα, ανοικτά και διασυνδεδεμένα πλαίσια.

- Η μάθηση είναι αναδύομενη: Η γνώση αποτελεί μια σύνθετη κατασκευή. Ένα μαθησιακό περιβάλλον είναι ένα σύνθετο προσαρμοστικό σύστημα το οποίο περιλαμβάνει πολλές οντότητες που αλληλεπιδρούν μεταξύ τους. Τα νέα μοντέλα ηλεκτρονικής μάθησης πρέπει να εστιάζουν στη μετατόπιση, από την ιεραρχία του διδάσκοντα προς μια αποκεντρωμένη, δυναμική και αμφίδρομη ροή ισχύος, η οποία βασίζεται στην πληροφορία, στη γνώση, στην εμπιστοσύνη και στην αξιοπιστία που ενισχύονται από διασυνδεδεμένους ανθρώπους και τεχνολογικά περιβάλλοντα.

Πριν προχωρήσουμε είναι αναγκαίο να αναφέρουμε ότι ο εκπαιδευτικός σχεδιασμός για την κατασκευή εκπαιδευτικού υλικού είναι πολύ σημαντικός. Ο σχεδιαστής του υλικού και φυσικά ολόκληρης της εκπαιδευτικής παρέμβασης στην εξ αποστάσεως επιμόρφωση, είναι αναγκαίο να ακολουθεί κάποιες βασικές υποθέσεις, οι οποίες είναι σύμφωνα με τους Smith&Ragan (2005, στο Σοφός, Κώστας & Παράσχου, 2015):

- Για να σχεδιαστεί μια εκπαιδευτική παρέμβαση ο σχεδιαστής της πρέπει να έχει μια ξεκάθαρη ιδέα σχετικά με το τι πρέπει να επιτευχθεί από τον εκπαιδευόμενο ως αποτέλεσμα της εκπαιδευτικής παρέμβασης,
- Η επιτυχημένη εκπαιδευτική παρέμβαση είναι αυτή η οποία είναι αποτελεσματική, που δηλαδή διευκολύνει την απόκτηση της γνώσης και των δεξιοτήτων, αποδοτική, δηλαδή απαιτεί τον μικρότερο δυνατό χρόνο , προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι της και ελκυστική, δηλαδή να κινητοποιεί τους επιμορφούμενους- εκπαιδευόμενους, και να τους ενθαρρύνει αν επιμείνουν στις επιμορφωτικές- μαθησιακές δραστηριότητες,

- Οι επιμορφούμενοι- εκπαιδευόμενοι είναι σκόπιμο να μπορούν να μάθουν μέσα από την αξιοποίηση πολλαπλών μέσων, χωρίς να είναι απαραίτητο να παρίσταται ένας εκπαιδευτής δια ζώσης,
- Υπάρχουν αρχές οι οποίες εφαρμόζονται σε όλα τα θεματικά πεδία και σε όλους τους επιμορφούμενους- εκπαιδευόμενους, όπως για παράδειγμα ότι πρέπει να υπάρχει ενεργός συμμετοχή των επιμορφούμενων στην εκπαιδευτική διαδικασία και ότι προκειμένου να επιτευχθεί η μάθηση, είναι απαραίτητο οι εκπαιδευόμενοι να αλληλεπιδρούν σε διανοητικό και φυσικό επίπεδο με το παιδαγωγικό υλικό,
- Η αξιολόγηση της επιμορφωτικής- εκπαιδευτικής παρέμβασης είναι αναγκαίο να περιλαμβάνει τόσο την αξιολόγηση της παρέμβασης από τους εκπαιδευόμενους όσο και την αξιολόγηση της επίδοσης των επιμορφούμενων- εκπαιδευομένων και να αξιοποιείται προκειμένου να υπάρχει συνεχής βελτίωση της εκπαιδευτικής διαδικασίας,
- Οι εκπαιδευόμενοι- επιμορφούμενοι πρέπει να αξιολογούνται σε σχέση με την επίτευξη των εκπαιδευτικών στόχων και όχι σε σχέση με τη σχετική τους επίδοση στο πλαίσιο της ομάδας στην οποία ανήκουν,
- Είναι αναγκαίο να υπάρχει συνέπεια μεταξύ εκπαιδευτικών στόχων, εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων και αξιολόγησης, και οι εκπαιδευτικοί στόχοι πρέπει να είναι η κατευθυντήριος γραμμή για το σχεδιασμό των δραστηριοτήτων και της αξιολόγησης, και
- Οι παράμετροι του εκπαιδευτικού περιβάλλοντος πρέπει να βελτιστοποιούνται, ώστε να επιτυγχάνεται το επιθυμητό αποτέλεσμα.

Ο εκπαιδευτικός σχεδιασμός είναι πολύ σημαντικός σε περιβάλλοντα εξ αποστάσεως εκπαίδευσης, καθώς η εκπαιδευτική εμπειρία των εκπαιδευομένων είναι αρκετά σημαντικό να βελτιστοποιείται παρά τη μειωμένη συμβολή ή και την απουσία της δια ζώσης παρουσίας του εκπαιδευτή (Σοφός, Κώστας & Παράσχου, 2015). Μάλιστα την ιδιαίτερη σημασία του εκπαιδευτικού σχεδιασμού στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση και ιδιαίτερα στην ηλεκτρονική μάθηση τονίζει και ο Bates (2005), ο οποίος υποστηρίζει ότι ο αποτελεσματικός συνδυασμός των τεχνολογιών επικοινωνίας και συνεργασίας στο πλαίσιο τέτοιων εκπαιδευτικών παρεμβάσεων είναι ιδιαίτερα δύσκολος χωρίς τη συμβολή ειδικών στον εκπαιδευτικό σχεδιασμό.

Με λίγα λόγια ο εκπαιδευτικός σχεδιασμός αφορά στη διαμόρφωση, υλοποίηση, υποστήριξη και αξιολόγηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων, παρεμβάσεων και δραστηριοτήτων σε όλα τα επίπεδα: μακρο- επίπεδο (οργανισμός, εκπαιδευτικό πρόγραμμα), μεσο- επίπεδο (μάθημα) και μικρο- επίπεδο (ενότητα, δραστηριότητα) (Goodyear, 2015, στο Τζιμογιάννης, 2017).

Οι περισσότεροι παιδαγωγοί και ερευνητές στο πεδίο της ηλεκτρονικής μάθησης εντάσσουν τους εκπαιδευτικούς σχεδιασμούς και τις παιδαγωγικές προσεγγίσεις σε τρεις κατά βάση, κατηγορίες που αντιστοιχούν στις θεωρίες μάθησης, υιοθετώντας αντίστοιχα τις θεμελιώδεις παραδοχές σχετικά με τις διαδικασίες και τα αποτελέσματα της μάθησης (Conole, 2012):

- Συνειρμικές προσεγγίσεις: Η μάθηση ως αλλαγή συμπεριφοράς μέσω δομημένων δραστηριοτήτων. Περιλαμβάνει προσεγγίσεις, όπως ο συμπεριφορισμός, ο διδακτικός σχεδιασμός, η παραδοσιακή διδακτική, τα ευφυή συστήματα διδασκαλίας και η ηλεκτρονική εκπαίδευση. Στην περίπτωση αυτή, οι εφαρμογές ηλεκτρονικής μάθησης αφορούν στη διανομή περιεχομένου μαζί με αλληλεπίδραση, που συνδέονται άμεσα με αξιολόγηση και ανατροφοδότηση. Οι συμπεριφοριστικές προσεγγίσεις για την ηλεκτρονική μάθηση δίνουν έμφαση σε: α) ρουτίνες οργανωμένων δραστηριοτήτων, β) σαφείς στόχους και ανατροφοδότηση του εκπαιδευομένου και γ) ατομικές διαδρομές και ρουτίνες μάθησης προσαρμοσμένες στην προηγούμενη απόδοση του ατόμου.
- Επικοδομητικές προσεγγίσεις: Η μάθηση θεωρείται διαπραγμάτευση, αναθεώρηση και οικοδόμηση νέων νοημάτων. Οι επικοδομητικές προσεγγίσεις στην ηλεκτρονική μάθηση περιλαμβάνουν την επίλυση προβλήματος, τη διερεύνηση, τη διαλογική μάθηση, τη βιωματική και τη συνεργατική μάθηση. Στις περιπτώσεις αυτές, οι εφαρμογές ηλεκτρονικής μάθησης αξιοποιούν δομημένα περιβάλλοντα μάθησης, υποστηριζόμενα συστήματα καθοδήγησης, οργανωμένες πηγές για διερεύνηση, σύγχρονα και ασύγχρονα εργαλεία διαλόγου, ολοκληρωμένα περιβάλλοντα αλληλεπίδρασης και συνεργασίας. Οι επικοδομητικές προσεγγίσεις για την ηλεκτρονική μάθηση εστιάζουν στα εξής: α) ο εκπαιδευόμενος είναι ενεργό υποκείμενο της μάθησης και οικοδομεί νέα γνώση μέσω της αντίληψης και κατανόησης του κόσμου, β) η μάθηση είναι προσανατολισμένη σε

συγκεκριμένους στόχους, γ) η μάθηση εξαρτάται και βασίζεται στις προϋπάρχουσες γνώσεις και ικανότητες των εκπαιδευομένων, δ) η μάθηση είναι αλληλεπιδραστική και συνεργατική διαδικασία και ε) η μάθηση είναι αναστοχαστική και αυτορρυθμιζόμενη.

- Πλαισιοθετημένες προσεγγίσεις: Η μάθηση είναι κοινωνική πρακτική. Περιλαμβάνει τη γνωστική μαθητεία, τη μάθηση που βασίζεται σε μελέτες περίπτωσης, τη μάθηση μέσω σεναρίων και σχεδίων έρευνας. Σ' αυτές τις περιπτώσεις οι εφαρμογές ηλεκτρονικής μάθησης δίνουν έμφαση στην κοινωνική κατασκευή της γνώσης, στην επικοινωνία και στη συνεργασία. Επιπλέον, παρέχουν δυνατότητες για νέες μορφές κοινοτήτων πρακτικής. Οι πλαισιοθετημένες προσεγγίσεις δίνουν έμφαση: α) σε περιβάλλοντα που προωθούν τη συμμετοχή σε κοινωνικές πρακτικές διερεύνησης και μάθησης, β) στην υποστήριξη της ανάπτυξης ταυτότητας εκπαιδευομένου, που έχει αυτοπεποίθηση και είναι ικανός να μάθει και γ) στο διάλογο που διευκολύνει την ανάπτυξη σχέσεων μάθησης.

Τόσο για να σχεδιαστεί ένα πρόγραμμα επιμόρφωσης όσο και ένα μάθημα επιμόρφωσης ο σχεδιαστής καλείται να ακολουθήσει συγκεκριμένα βήματα. Σύμφωνα με τους Σοφό, Κώστα & Παράσχου, (2015), τα βήματα που ακολουθούνται είναι τα εξής:

- Διερεύνηση εκπαιδευτικών αναγκών των υπαλλήλων ενός οργανισμού,
- Ο προσδιορισμός των εκπαιδευτικών σκοπών,
- Η διεξαγωγή εκπαιδευτικής ανάλυσης,
- Ανάλυση εκπαιδευόμενων και Πλαισίων,
- Καθορισμός στόχων επίδοσης,
- Ανάπτυξη εργαλείων αξιολόγησης
- Ανάπτυξη εκπαιδευτικής στρατηγικής,
- Σχεδιασμός και επιλογή εκπαιδευτικών υλικών,
- Σχεδιασμός και διενέργεια διαμορφωτικής αξιολόγησης
- Αναθεώρηση εκπαιδευτικής παρέμβασης, και
- Σχεδιασμός και διενέργεια τελικής αξιολόγησης.

Για τις ανάγκες της παρούσας εργασίας θα εστιάσουμε στην κατασκευή/ δημιουργία ψηφιακού εκπαιδευτικού υλικού με βάση τις αρχές της εξ αποστάσεως και

ανοικτής εκπαίδευσης για τις ανάγκες σχεδιασμού μιας ενδοεπιχειρησιακής επιμόρφωσης.

Η ηλεκτρονική επιμόρφωση εξελίσσεται καθημερινά και σ' αυτό έχει συμβάλει οι ποικίλες τεχνολογίες και εργαλεία που εντάχθηκαν στην εκπαιδευτική διαδικασία, όπως δικτυακές πηγές και πόροι εκπαιδευτικού υλικού, φόρουμ συζήτησης, συστήματα διαχείρισης μάθησης, συνεργατικά εργαλεία και εφαρμογές Web 2.0, φορητές συσκευές, εικονικοί κόσμοι και δικτυακά εκπαιδευτικά παιχνίδια, δίκτυα γνώσης, κ.ά. Είναι σημαντικό να τονίσουμε ότι στην εξ αποστάσεως επιμόρφωση το εκπαιδευτικό υλικό αποτελεί τον μοναδικό δάσκαλο από απόσταση (Ροπόκης, 2011). Το εκπαιδευτικό υλικό στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση, πρέπει να καλύπτει τις διαδικασίες μάθησης, πρέπει να ενεργοποιεί τον εκπαιδευόμενο να μαθαίνει μόνος του και να λειτουργεί αυτόνομα σε μια ευεργετική πορεία αυτομάθησης. Στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση πρέπει να γίνει αντιληπτό ότι το εκπαιδευτικό υλικό κατέχει δεσπόζουσα θέση καθώς αυτό είναι που διδάσκει και αυτό οδηγεί στο συμπέρασμα ότι ένας εκπαιδευόμενος στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση, αυτό από το οποίο διδάσκεται είναι το εκπαιδευτικό υλικό (ό.π.).

Σύμφωνα με τον Holmberg (1994, στο Μανούσου, 2007), το εκπαιδευτικό υλικό στοχεύει στο να καθοδηγήσει τον εκπαιδευόμενο στο διάβασμά του, να τον προκαλεί στην ανακαλυπτική μάθηση, να επεξηγεί τα δύσκολα σημεία, να παρέχει διάφορα είδη ασκήσεων και δραστηριοτήτων για συνεχή ανατροφοδότηση και διερεύνηση, να τον εμπυχώνει και να τον ενθαρρύνει, καθώς και να επιλέγει ελεύθερα το χρόνο του, τον τρόπο μελέτης του και τον τόπο.

Οι μορφές και τα μέσα που μπορεί να έχει το εκπαιδευτικό υλικό είναι δύο: έντυπο και οπτικοακουστικό υλικό. Για τις ανάγκες της παρούσας εργασίας θα σταθούμε στην δεύτερη κατηγορία. Συγκεκριμένα, στο οπτικοακουστικό υλικό και λογισμικό, εντάσσεται ηχογραφημένα αρχεία, εκπομπές, Video, PowerPoint, Κείμενα σε ηλεκτρονική μορφή, φωτογραφίες, εκπομπές, συνεντεύξεις, αποσπάσματα, κ.ά., γενικά ότι μπορεί να προσφερθεί μέσω ενός ηλεκτρονικού υπολογιστή (Ροπόκης, 2011).

## **Κεφάλαιο 3**

### **3.1. Μεθοδολογία έρευνας**

Ο προσδιορισμός και η διατύπωση των ζητούμενων μιας ποσοτικής έρευνας στηρίζονται σε κάποιες βασικές υποθέσεις εργασίας, οι οποίες είναι αναγκαίο να

διερευνηθούν περαιτέρω, έτσι ώστε να διαπιστωθεί η ισχύς τους και ακολούθως να αποτυπωθεί η υφιστάμενη κατάσταση στο συγκεκριμένο πλαίσιο αναφοράς.

### **3.2. Σκοπός και ερευνητικά ερωτήματα**

Η ανάλυση των δεδομένων καθορίζεται εκ των προτέρων από τον προβληματισμό της έρευνας. Η μεθοδολογία της έρευνας, πρέπει να προσαρμοστεί στο αντικείμενο που ερευνάται. Επομένως, είναι απαραίτητο να πραγματοποιηθεί η «διατύπωση» του προβληματισμού από την αρχή της διεξαγωγής της έρευνας, όπως είναι απαραίτητο να διευκρινιστούν διεξοδικά και οι ερευνητικές υποθέσεις, διότι είναι αυτές που καθορίζουν τα ερευνητικά εργαλεία που θα χρησιμοποιηθούν, αλλά και την ανάλυση που θα ακολουθήσει (Παπάς, 2002: Τσιώλης, 2014: Φίλιας, 2002).

Ο σκοπός της μελέτης αυτής είναι η αξιολόγηση του ψηφιακού επιμορφωτικού υλικού, με απώτερο στόχο τον προσδιορισμό των θετικών και αδύναμων σημείων του.

Τα ερευνητικά ερωτήματα που προκύπτουν στη συγκεκριμένη έρευνα είναι τα ακόλουθα:

1. Πόσο εύχρηστο φάνηκε το υλικό στους χρήστες για μελέτη εξ αποστάσεως;
2. Πόσο αποτελεσματικό θεωρούν οι χρήστες ότι είναι το υλικό για ενδοεπιχειρησιακή επιμόρφωση; Σε τι βαθμό μπορεί να υποκαταστήσει άλλες μορφές επιμόρφωσης;
3. Ποια είναι τα δυνατά και ποια τα αδύνατα σημεία του εκπαιδευτικού υλικού για εξ αποστάσεως εκπαίδευση;

### **3.3. Δείγμα**

Τα χαρακτηριστικά του ερωτώμενου πληθυσμού πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά τον σχεδιασμό των ερωτηματολογίων, διότι αυτά αφορούν άμεσα τη διατύπωση των ερωτήσεων και την επιλογή των κατάλληλων λέξεων.

Το δείγμα της έρευνας αποτελείται από 25 άτομα, άντρες και γυναίκες, τα οποία εργάζονται στα Γεωπάρκα Ψηλορείτη και Σητείας. Οι θέσεις οι οποίες απασχολούνται σχετίζονται με την υποδοχή των επισκεπτών, τις κρατήσεις των επισκέψεων σε αυτά, αλλά και με Guest Relation.

### **3.4. Εργαλείο της έρευνας**

Το ερωτηματολόγιο αποτελεί το μέσο επικοινωνίας μεταξύ ερευνητή και ερωτώμενων, με άμεσο ή έμμεσο τρόπο, ανάλογα με τη μέθοδο συλλογής των δεδομένων. Η δομή του ερωτηματολογίου, λόγω των ιδιοτήτων που έχει, αποτελεί την πιο κρίσιμη και λεπτή εργασία της έρευνας, καθώς είναι καθοριστικής σημασίας για την επιτυχία της διεξαγωγής αποτελεσμάτων ακριβείας.

Για την κατάρτιση του κατάλληλου ερωτηματολογίου θα πρέπει να έχουν προηγηθεί οι ακόλουθες ενέργειες (Παρασκευόπουλος, 1999):

- Προσδιορισμός και εξειδίκευση του στόχου της έρευνας,
- Επιλογή της μεθόδου συλλογής των δεδομένων,
- Κατανόηση των χαρακτηριστικών των ερωτώμενων.

Για τους παραπάνω λόγους, το εργαλείο της συγκεκριμένης έρευνας αποτέλεσε ένα ερωτηματολόγιο, το οποίο αποτελούνταν από 23 ερωτήσεις, τις οποίες κλήθηκε το δείγμα να απαντήσει. Οι ερωτήσεις αυτές βασίστηκαν στην κλίμακα Likert, ώστε να μην υπάρχει περιορισμός στις απαντήσεις που θα λαμβάνονταν και το δείγμα να είναι σε θέση να κατατάσσει τις απαντήσεις του σε διαβαθμισμένη κλίμακα.

Αρχικά, οι ερωτήσεις αφορούσαν τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των ερωτώμενων, ενώ μετέπειτα αναφέρονταν στο ψηφιακό υλικό το οποίο μελετήθηκε από τους ίδιους, ώστε να υπάρξει ένα ολοκληρωμένο συμπέρασμα σχετικά με την αξιολόγησή του.

Κατά τη δημιουργία του ερωτηματολογίου, έγιναν προσπάθειες, προκειμένου αυτό να ανταποκρίνεται σε ορισμένους κανόνες. Πραγματοποιήθηκε η κατάλληλη επεξεργασία του, ώστε να έχει τα ακόλουθα γνωρίσματα:

- Πληρότητα

- Σαφήνεια
- Συνοχή
- Κατάλληλη δομή
- Αριότητα παρουσίασης από τεχνικής πλευράς
- Να περιλαμβάνει ερωτήματα ελέγχου
- Να είναι όσο το δυνατόν πιο σύντομο
- Να περιλαμβάνει βασικές οδηγίες συμπλήρωσης και εννοιολογικές επεξηγήσεις
- Να επιδέχεται κωδικογραφική και μηχανογραφική επεξεργασία

### **3.5. Μέθοδος**

Σκοπός της ποσοτικής έρευνας είναι η εύρεση σχέσεων μεταξύ διαφόρων παραγόντων. Η ποσοτική έρευνα προσανατολίζεται στη συστηματική διερεύνηση φαινομένων με στατιστικές μεθόδους, μαθηματικά μοντέλα και αριθμητικά δεδομένα. Χρησιμοποιείται συνήθως κάποιο αντιπροσωπευτικό δείγμα παρατηρήσεων, ενώ επιδιώκεται γενίκευση σε ένα ευρύτερο πληθυσμό. Η συλλογή δεδομένων γίνεται με δομημένα πρωτόκολλα, όπως ερωτηματολόγια, κλίμακες και δοκίμια επιτευγμάτων.

Η συγκεκριμένη έρευνα είναι μια συγχρονική, επιτόπια και ποσοτική έρευνα με δειγματοληπτικό χαρακτήρα που χρησιμοποιεί το ερωτηματολόγιο ως μέσο συλλογής δεδομένων που πραγματοποιήθηκε την περίοδο Ιουνίου-Αυγούστου 2018.

Στόχος της ποσοτικής μεθόδου να εντοπίσει σχέσεις και συνδέσεις ανάμεσα σε διαφορετικούς παράγοντες (Βρυωνίδης, 2015). Είναι ένα είδος έρευνας, κατά την οποία ο ερευνητής αποφασίζει τις πτυχές του αντικειμένου που θα μελετήσει, διαμορφώνει συγκεκριμένα, περιορισμένα ερωτήματα, συλλέγει- συγκεντρώνει αριθμητικά δεδομένα από τους συμμετέχοντες, στη συνέχεια αναλύει τους αριθμούς αυτούς χρησιμοποιώντας την επιστήμη της στατιστικής, ενώ παράλληλα διεξάγει την έρευνα με αμερόληπτο και αντικειμενικό τρόπο (Creswell, 2011).

Σύμφωνα με την Παπαγεωργίου (2014), τα χαρακτηριστικά της ποσοτικής έρευνας είναι τα ακόλουθα:

- σταθερότητα και δυσκαμψία μορφής

- σύνδεση δύο ή περισσότερων χαρακτηριστικών για μεγάλο αριθμό περιπτώσεων
- ανάδειξη γενικών τάσεων
- προσφορά δυνατοτήτων διεξαγωγής της έρευνας σε μεγάλο δείγμα, το οποίο είναι αντιπροσωπευτικό του πληθυσμού
- υποβολή ερευνητικών υποθέσεων σε αυστηρότερο και εγκυρότερο έλεγχο, καθώς η έρευνα πραγματοποιείται σε μεγάλο ποσοστό δείγματος
- δόμηση σε πλέγμα μεταβλητών
- συσχέτιση χαρακτηριστικών με σκοπό την ανεύρεση γενικών τάσεων με στόχο την επαλήθευση των αρχικών ερευνητικών υποθέσεων
- επικέντρωση στη μέτρηση θεωρητικών εννοιών

Όπως αναφέρθηκε και παραπάνω, ο προσδιορισμός και η εξειδίκευση του στόχου της έρευνας είναι οι έννοιες που πρέπει να καθοριστούν από την αρχή, καθώς πάνω σε αυτές θα στηριχτεί η διαμόρφωση των ερωτήσεων.

### **3.6. Αξιοπιστία έρευνας**

Αναγκαιότητα κάθε έρευνας είναι να ακολουθούνται και να τηρούνται οι κανόνες αξιοπιστίας και δεοντολογίας. Αρχικά, προκειμένου να υποστηριχθεί η έρευνα, αξιοποιήθηκαν αρκετές πηγές δεδομένων και τεκμηρίων, μελετήθηκαν και παρουσιάστηκαν δεδομένα συναφών ερευνών, καθώς ήταν αναγκαίο να συλλεχθούν βιβλιογραφικά δεδομένα από ποικίλες πηγές, οι οποίες είχαν το σκοπό είτε της διασταύρωσης και της επιβεβαίωσης, είτε της ενίσχυσης των ευρημάτων της έρευνας. Κατά την αξιοποίηση των δεδομένων αλλά και κατά την συλλογή τους πραγματοποιήθηκε προσπάθεια να τηρηθούν όλοι οι κώδικες δεοντολογίας, τόσο κατά την ενημέρωση των συμμετεχόντων, την έγκρισή τους και την αξιοποίηση των δεδομένων που συγκεντρώθηκαν, την τήρηση της ανωνυμίας τους (Cohen, Manion & Morrison, 2008).

### **3.7. Κωδικοποίηση και ανάλυση των απαντήσεων του ερωτηματολογίου**

Με τον όρο «κωδικοποίηση» εννοείται η μετατροπή των απαντήσεων σε αριθμούς ή σύμβολα, δηλαδή τη μετατροπή του ποιοτικού στοιχείου σε ποσοτικό ή συμβολικό, προκειμένου να διευκολυνθεί η οργάνωση και η συγκέντρωση των απαντήσεων. Η κωδικοποίηση που πραγματοποιήθηκε, στηρίχθηκε στο πρόγραμμα SPSS, το οποίο ήταν απαραίτητο για τη διεξαγωγή πινάκων και γραφημάτων που διευκόλυναν την ανάγνωση των αποτελεσμάτων.

### **3.8. Προβλήματα που προέκυψαν κατά τη διεξαγωγή της έρευνας**

Κατά τη διεξαγωγή της έρευνας, προέκυψαν αρκετά προβλήματα τα οποία σχετίζονταν με τον περιορισμό του χρόνου, καθώς αυτή διεξήχθη κατά τη διάρκεια της τουριστικής σεζόν όπου οι εργαζόμενοι δεν είχαν τον ανάλογο χρόνο να ασχοληθούν με την έρευνα και το υλικό το οποίο τέθηκε προς αξιολόγηση.

Επιπλέον, οι περιορισμένες γραφιστικές και λειτουργικές δυνατότητες του H5p αποτέλεσαν ένα αρκετά σημαντικό εμπόδιο για την ολοκληρωμένη κατασκευή του ψηφιακού υλικού, γεγονός το οποίο λήφθηκε υπόψη αναφορικά με την αξιολόγησή του.

## **Κεφάλαιο 4**

## Αποτελέσματα της έρευνας

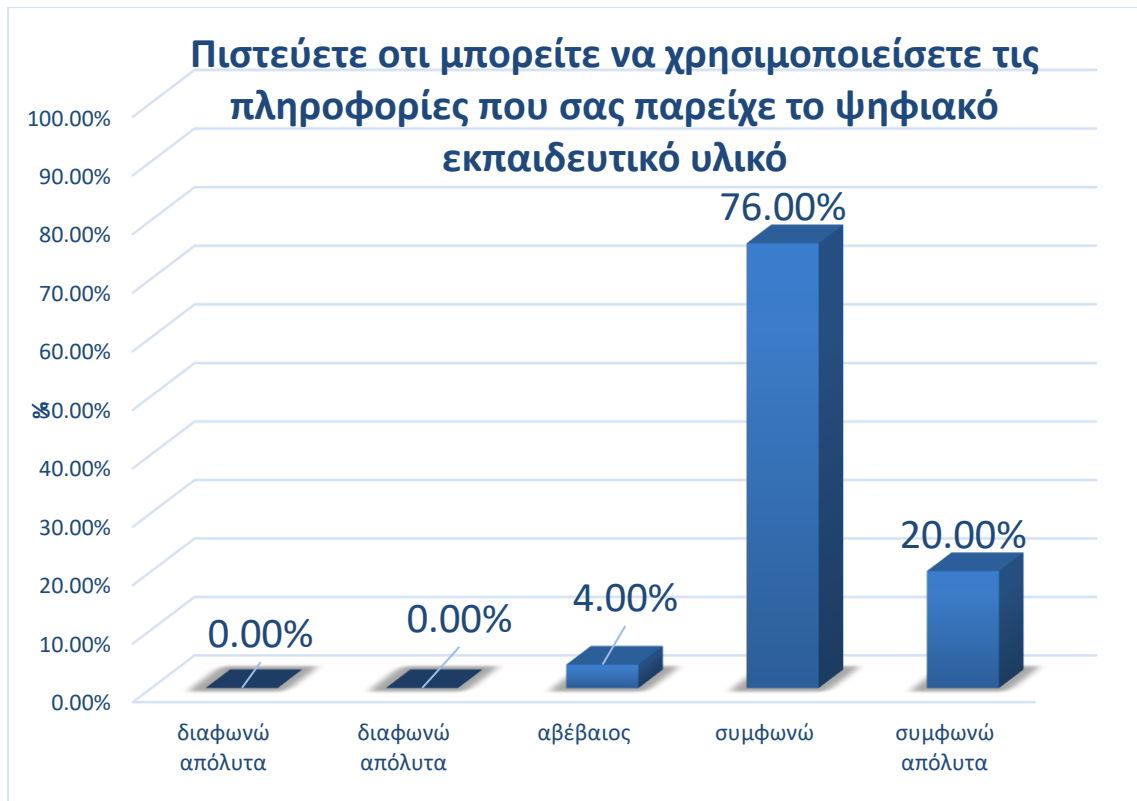
Το δείγμα αποτελούνταν από 25 άτομα, εργαζόμενοι σε τμήματα υποδοχής ξενοδοχείων, τα οποία κλήθηκαν να απαντήσουν σε 23 ερωτήσεις. Οι απαντήσεις του δείγματος παρουσιάζονται στους παρακάτω πίνακες.

Πίνακας 1.



Από τους 25 ερωτώμενους, το 20%(5) απάντησαν ότι δεν παρακολουθούν ποτέ εξ' αποστάσεως προγράμματα, το 28%(7) απάντησαν ότι παρακολουθούν σπάνια, το 24%(6) απάντησαν ότι τα παρακολουθούν μερικές φορές, το 16% (4) συχνά και το 12% (3) από τους 25 απάντησαν ότι τα παρακολουθούν συνέχεια.

Πίνακας 2.



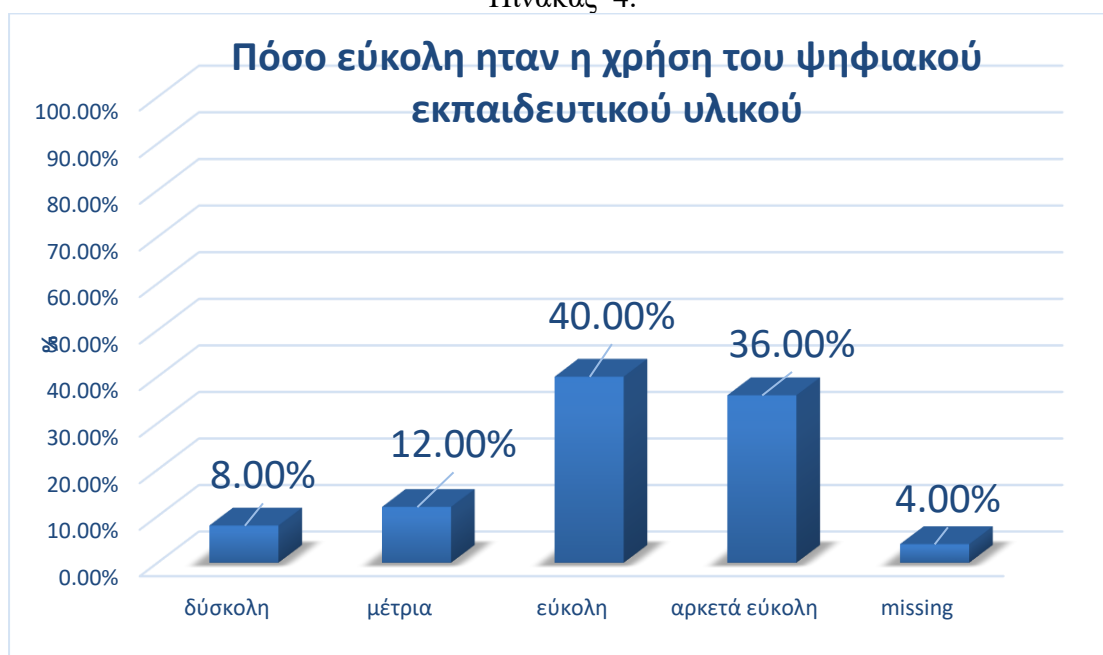
Ο ένας από τους 25 ερωτώμενους δήλωσε πως δεν είναι βέβαιος για το αν μπορεί να χρησιμοποιήσει τους πληροφορίες, ενώ το 76% (19) απάντησαν ότι συμφωνούν με την άποψη αυτή . Το 20% (5) συμφώνησε απόλυτα.

Πίνακας 3.



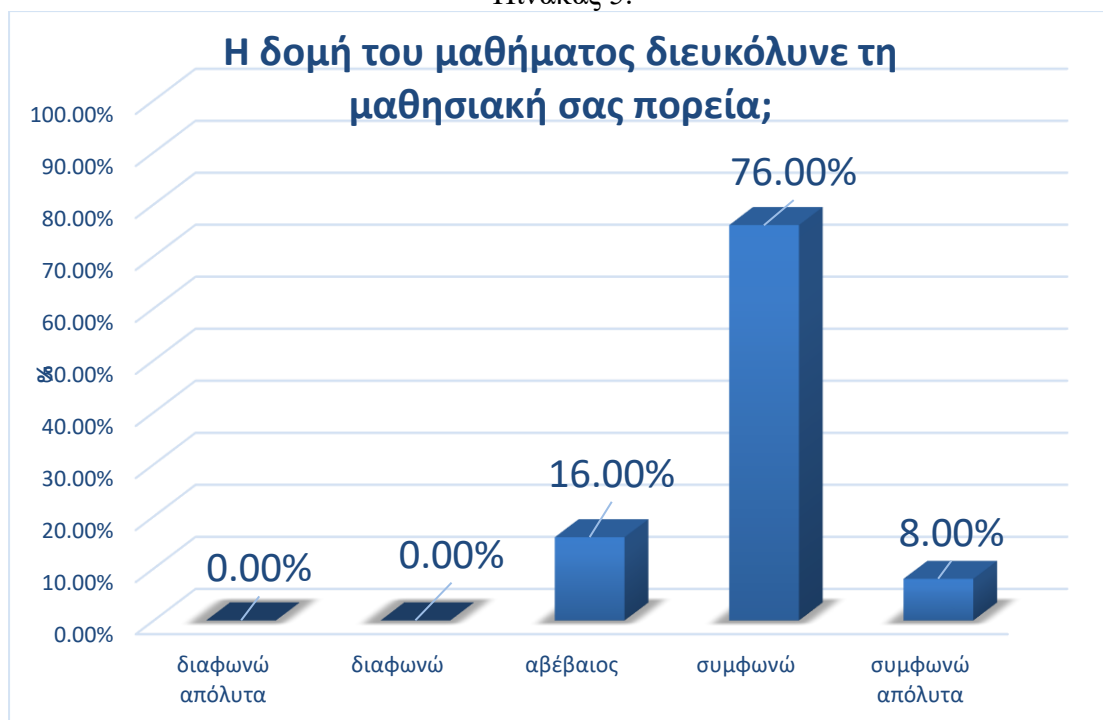
Οι 25 ερωτώμενοι (4%) απάντησε ότι απογοητεύτηκε από το ψηφιακό εκπαιδευτικό υλικό, καθώς εκείνο δεν ανταποκρίθηκε τους προσδοκίες του, οι 5 (20%) απάντησαν πως ούτε απογοητεύτηκαν, αλλά ούτε ικανοποιήθηκαν, οι 16 (64%) δήλωσαν την ικανοποίησή τους και οι 3 (12%) απάντησαν ότι ικανοποιήθηκαν πλήρως.

Πίνακας 4.



Οι δύο (8%) από τους 25 ερωτώμενους απάντησαν ότι η χρήση του ψηφιακού υλικού ήταν δύσκολη, οι 3(12%) ότι ήταν μέτρια, οι 10 (40%) ότι ήταν εύκολη και οι 9 (36%) ότι αυτή ήταν αρκετά εύκολη για εκείνους.

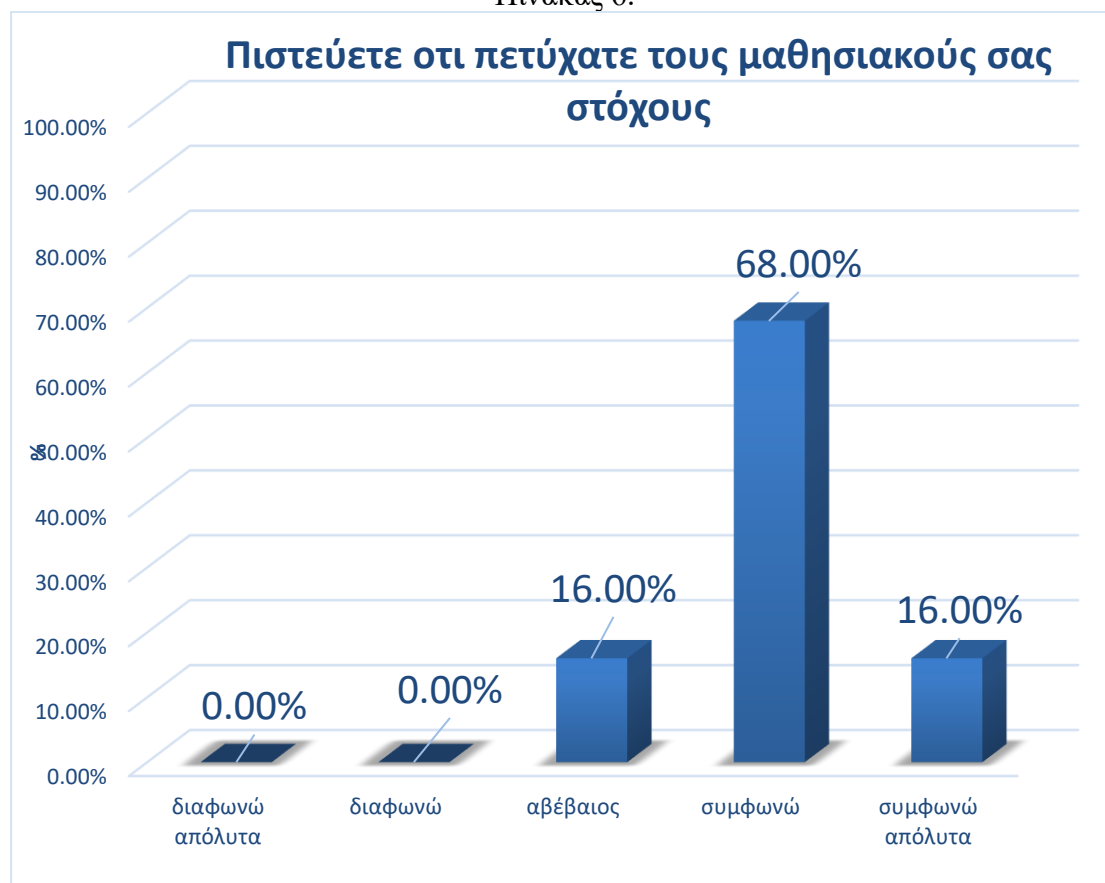
Πίνακας 5.



Οι 4 (16%) από τους 25 δήλωσαν αβέβαιοι πως η δομή του μαθήματος διευκόλυνε την μαθησιακή του πορεία, οι 19 (76%) απάντησαν ότι συμφωνούν ότι πραγματοποιήθηκε

η διευκόλυνση τους μαθησιακής τους πορείας και οι 2 (8%) απάντησαν ότι συμφωνούν απόλυτα με την άποψη αυτή.

Πίνακας 6.



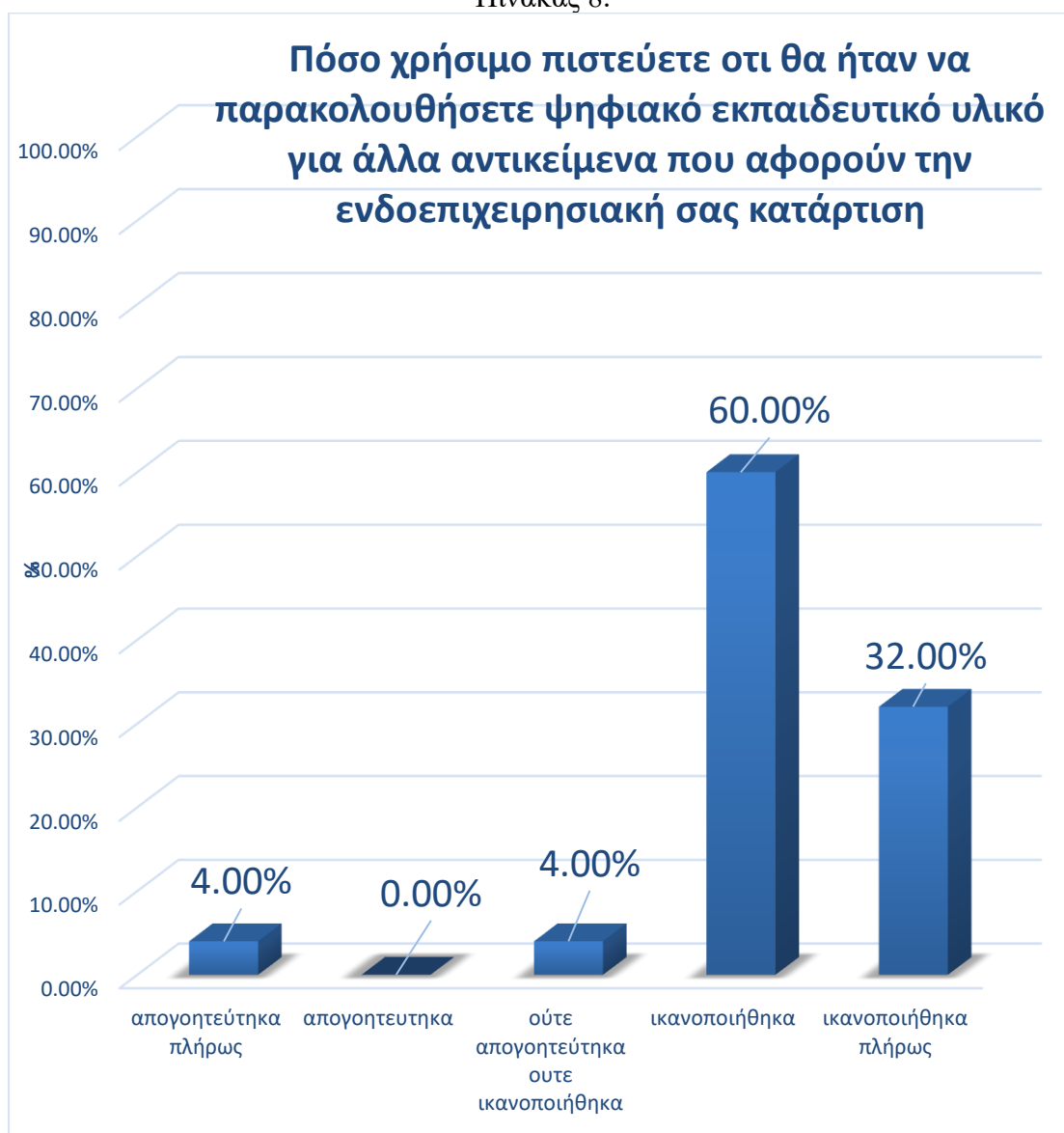
Οι 4 (16%) από τους 25 ερωτούμενους απάντησαν ότι είναι αβέβαιοι ότι πέτυχαν τους μαθησιακούς τους στόχους, οι 17 (68%) συμφώνησαν με την επίτευξη των στόχων τους και οι 4 (16%) συμφώνησαν απόλυτα.

Πίνακας 7.



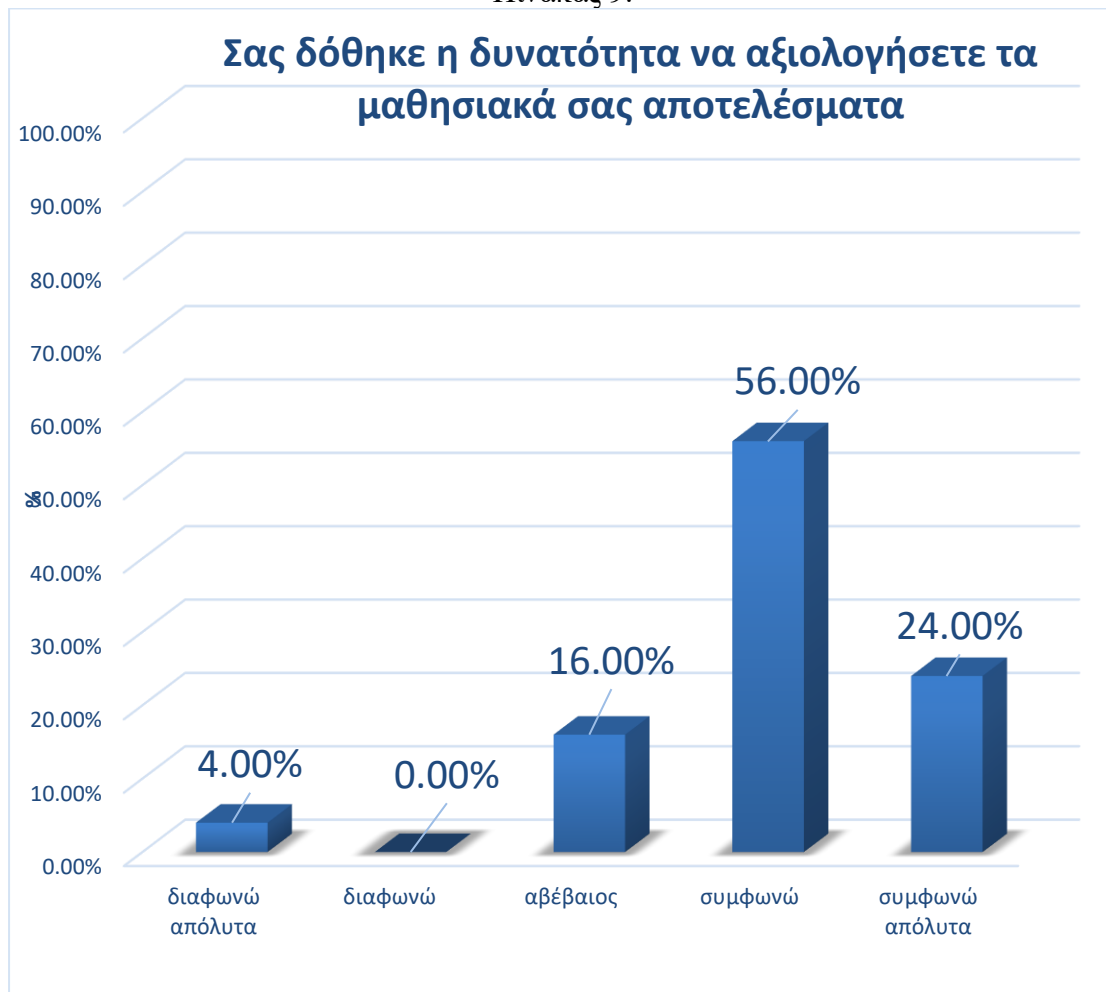
Οι 2 (8%) από τους 25 ερωτώμενους δήλωσαν ότι απογοητεύτηκαν με την εμφάνιση του ψηφιακού υλικού, οι 6 (24%) δήλωσαν πως ούτε απογοητεύτηκαν, ούτε ικανοποιήθηκαν, οι 9 (36%) ανέφεραν ότι ικανοποιήθηκαν και οι 8 (32%) ότι ικανοποιήθηκαν πλήρως.

Πίνακας 8.



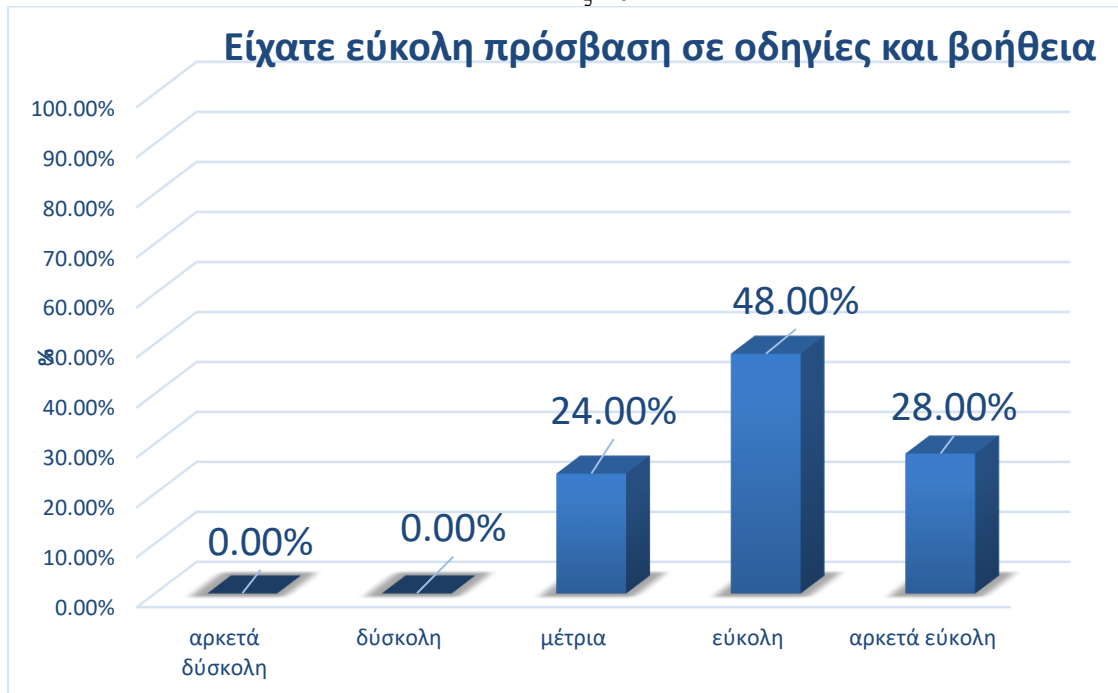
Ο ένας (4%) από τους 25 ερωτώμενους απάντησε ότι απογοητεύτηκε πλήρως σχετικά με τη χρησιμότητα για άλλα εκπαιδευτικά αντικείμενα, ένας ακόμη (4%) επίσης ανέφερε πως ούτε απογοητεύτηκε, ούτε ικανοποιήθηκε, οι 15 (60%) δήλωσαν ότι ικανοποιήθηκαν και οι 8 (32%) από αυτούς ότι ικανοποιήθηκαν πλήρως.

Πίνακας 9.



Ο ένας (4%) από τους 25 ερωτώμενους απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα σχετικά με τη πρόταση ότι τους δόθηκε η δυνατότητα να αξιολογήσουν τα μαθησιακά τους αποτελέσματα, οι 4 (16%) δήλωσαν αβέβαιοι, οι 14 (56%) απάντησαν ότι συμφωνούν και 6 (24%) δήλωσαν πως συμφωνούν απόλυτα.

Πίνακας 10.



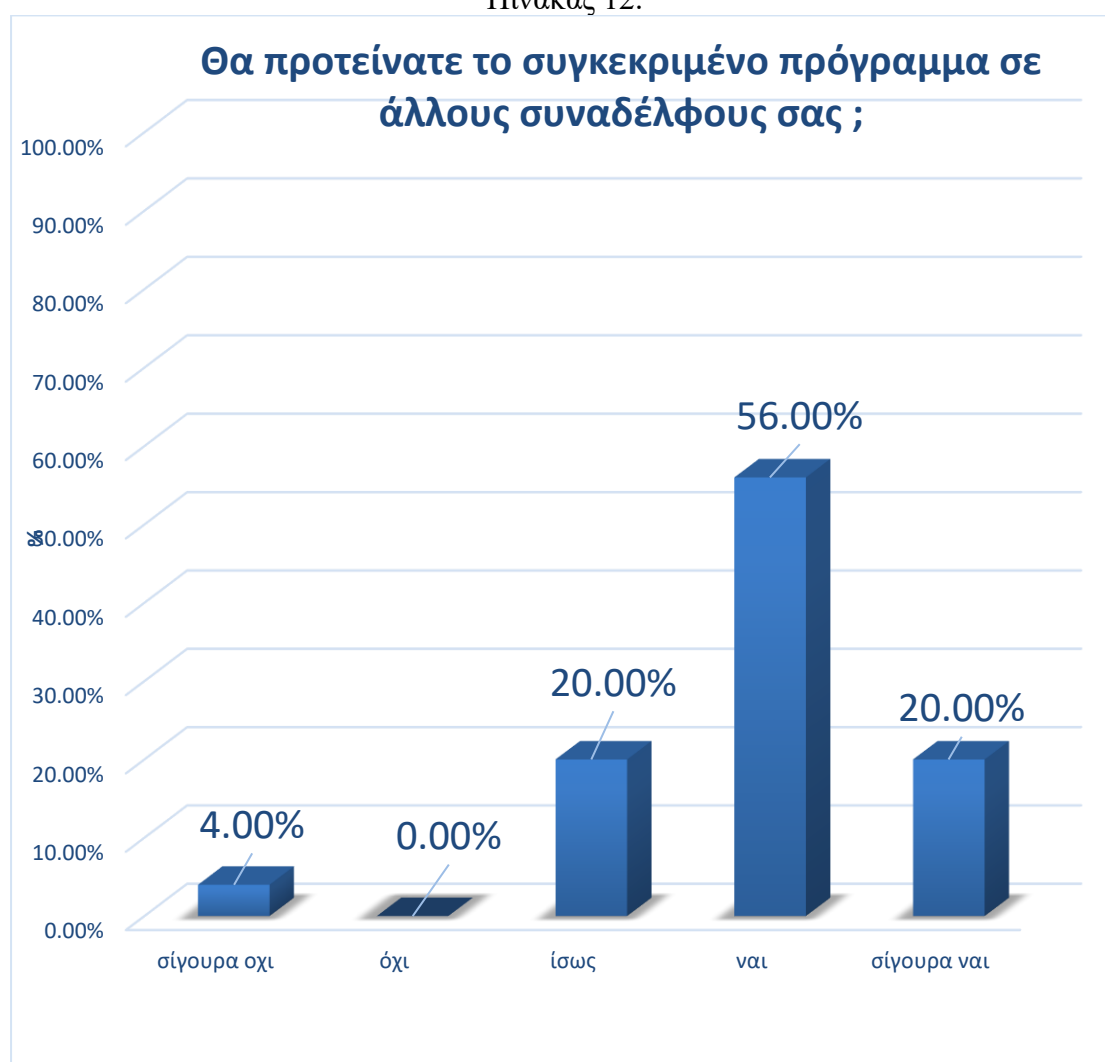
Έξι (24%) από τους 25 ερωτώμενους απάντησαν ότι η πρόσβαση σε οδηγίες και βοήθεια ήταν μέτρια, οι 12 (48%) ανέφεραν ότι αυτή ήταν εύκολη και οι 7 (28%) ότι ήταν αρκετά εύκολη.

Πίνακας 11.



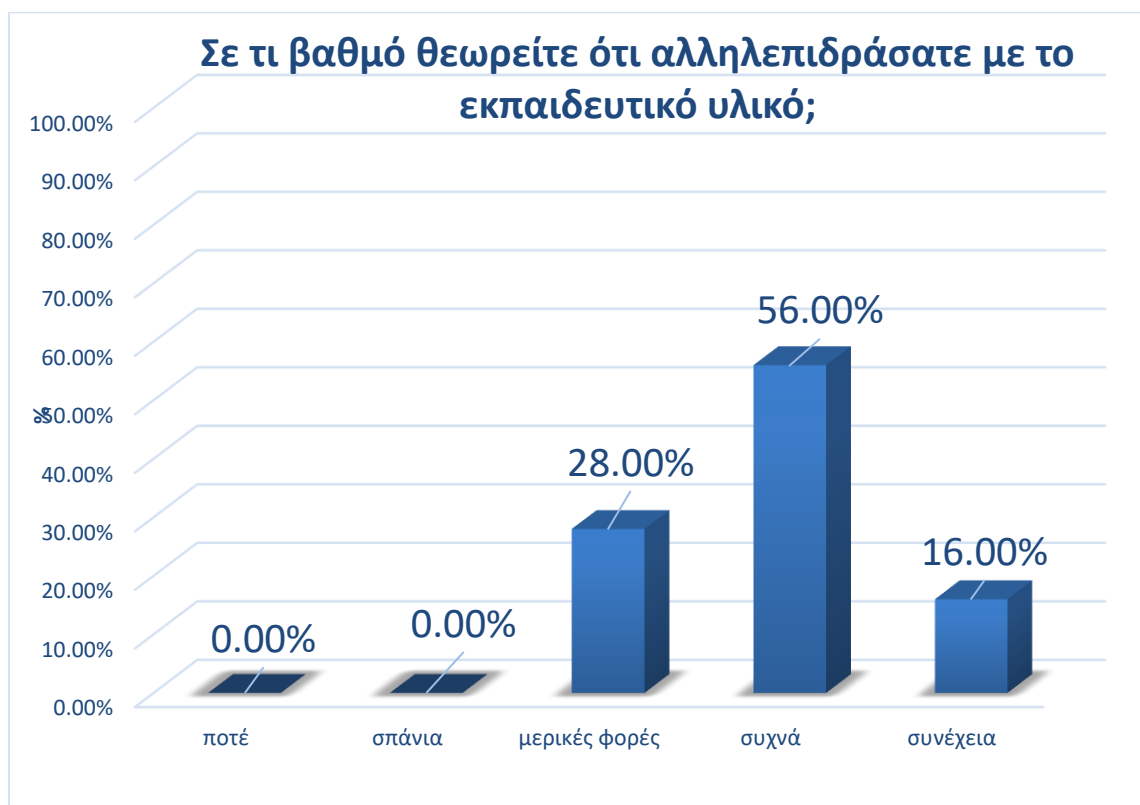
Οι 8 (32%) από τους 25 ερωτώμενους ανέφεραν ότι ποτέ δεν αντιμετώπισαν τεχνικές δυσκολίες, οι 9 (36%) ανέφεραν ότι σπάνια αντιμετώπισαν δυσκολίες και 8 (32%) ανέφεραν ότι μερικές φορές συνάντησαν τέτοιου είδους δυσκολίες.

Πίνακας 12.



Ένας (4%) από τους ερωτώμενους απάντησε ότι σίγουρα δε θα πρότεινε το συγκεκριμένο πρόγραμμα σε άλλους συναδέλφους, οι 5 (20%) απάντησαν ότι ίσως να το πρότειναν, οι 14 (56%) απάντησαν θετικά στην ερώτηση αυτή και οι 5 (20%) δήλωσαν πως σίγουρα θα το πρότειναν σε άλλους συναδέλφους.

Πίνακας 13.



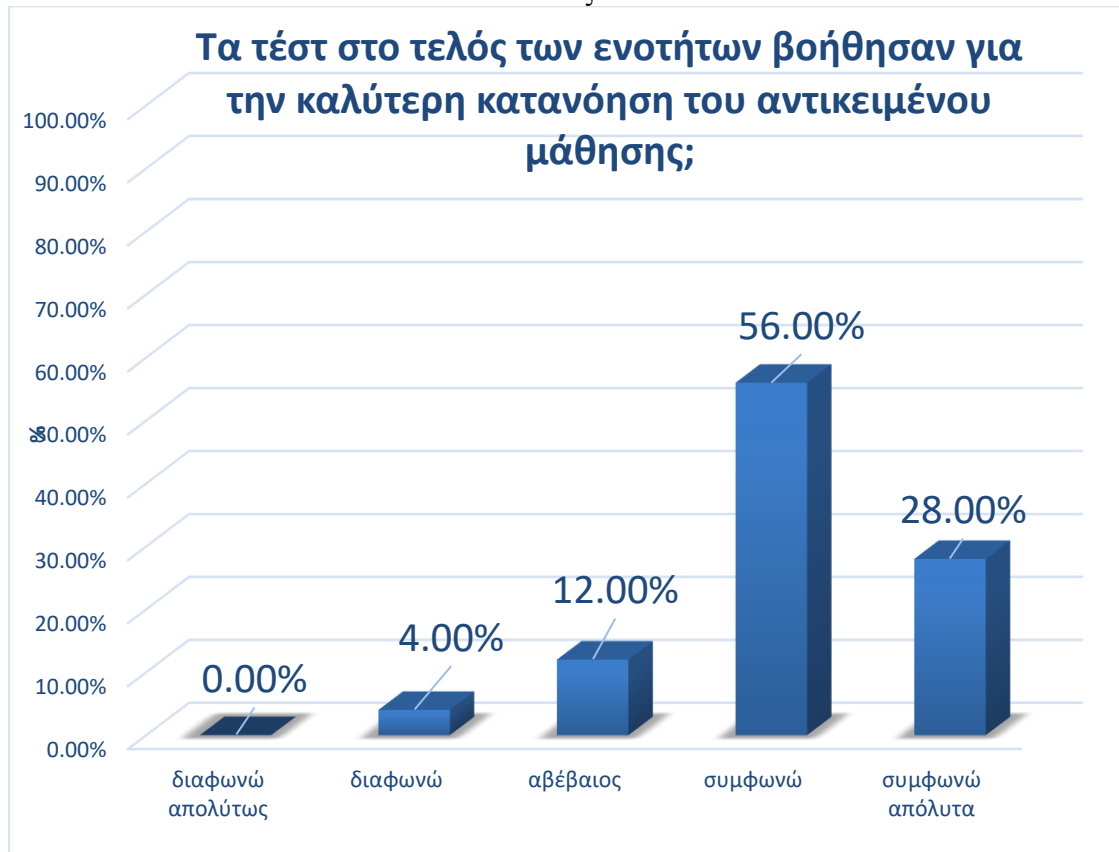
Οι 7 (28%) από τους 25 ερωτώμενους απάντησαν ότι μερικές φορές αλληλεπιδρούσαν με το εκπαιδευτικό υλικό, οι 14 (56%) απάντησαν ότι το έκαναν συχνά και οι 4 (16%) δήλωσαν πως αλληλεπιδρούσαν συνέχεια με το εκπαιδευτικό υλικό.

Πίνακας 14.



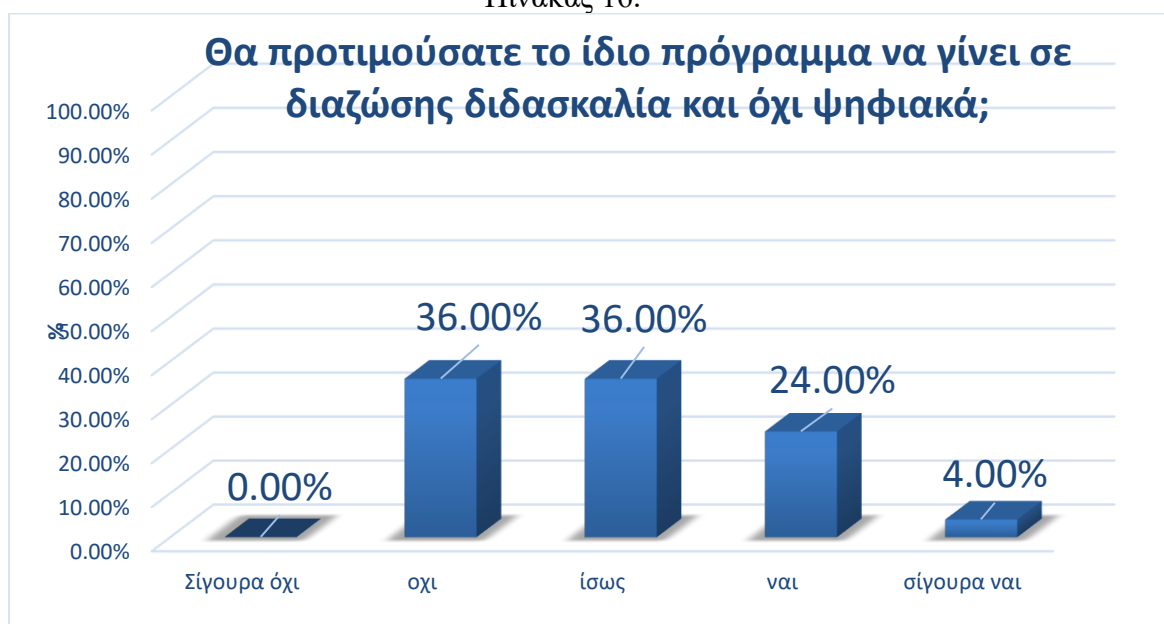
Ένας (4%) από τους 25 ερωτώμενους δήλωσε ότι απογοητεύτηκε πλήρως με τη χρονική διάρκεια που απαιτήθηκε σχετικά με την ολοκλήρωση του υλικού. Επίσης ένας ακόμη (4%) απάντησε ότι απογοητεύτηκε απλά, 7 (28%) ερωτώμενοι απάντησαν πως ούτε απογοητεύτηκαν ούτε ικανοποιήθηκαν, οι 12 (48%) απάντησαν πως ικανοποιήθηκαν και οι 4 (16%) ότι ικανοποιήθηκαν πλήρως.

Πίνακας 15.



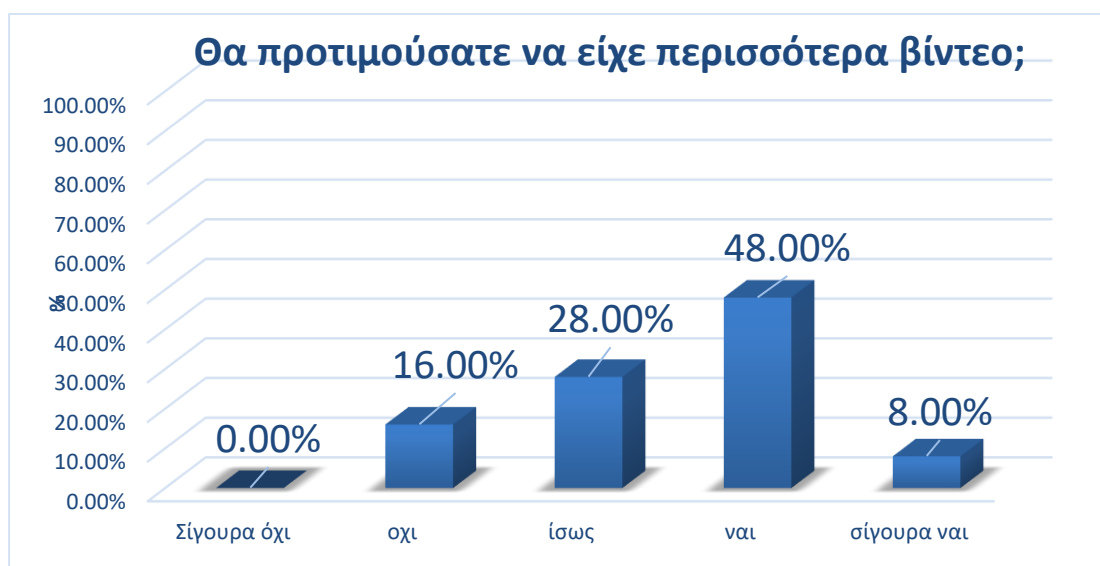
Ο ένας (4%) από τους 25 ερωτώμενους απάντησε ότι διαφωνεί με την άποψη σχετικά με τη βοήθεια που του πρόσφεραν τα τεστ για την καλύτερη κατανόηση του αντικειμένου μάθησης στο τέλος των ενοτήτων, οι 3 (12%) απάντησαν ότι είναι αβέβαιοι για να συμφωνήσουν ή να διαφωνήσουν με την άποψη αυτή, οι 14 (56%) απάντησαν ότι συμφωνούν και οι 7 (28%) ότι συμφωνούν απόλυτα.

Πίνακας 16.



Οι 9 (36%) από τους 25 ερωτώμενους απάντησαν ότι δε θα προτιμούσαν το πρόγραμμα να γίνει δια ζώσης και όχι από απόσταση, οι 9 (36%) απάντησαν ότι ίσως θα το προτιμούσαν, οι 6 (24%) απάντησαν θετικά και ο ένας (4%) απάντησε πως σίγουρα θα το προτιμούσε.

Πίνακας 17.



Οι 4 (16%) από τους 25 ερωτώμενους απάντησαν πως δε θα προτιμούσαν να υπάρχει περισσότερο βίντεο, οι 7 (28%) απάντησαν ότι ίσως θα προτιμούσαν να υπάρχει, οι 12 (48%) απάντησαν θετικά και οι 2 (8%) δήλωσαν απόλυτα σίγουροι για την προτίμηση αυτή.

Πίνακας 18.



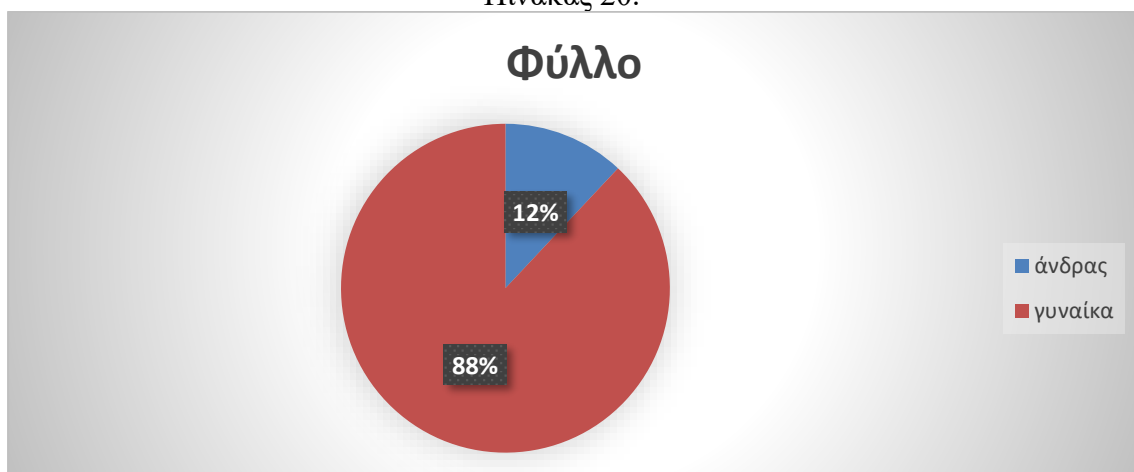
Οι 10 (4%) από τους 25 ερωτώμενους απάντησαν ότι δεν θα προτιμούσαν να υπάρχουν περισσότερες δραστηριότητες αξιολόγησης-τεστ, οι 6 (24%) απάντησαν ότι ίσως θα προτιμούσαν να υπάρχουν, οι 8 (32%) έδωσαν θετική απάντηση και ο ένας (4%) απάντησε πως σίγουρα θα προτιμούσε να υπάρχουν περισσότερες δραστηριότητες αξιολόγησης.

Πίνακας 19.



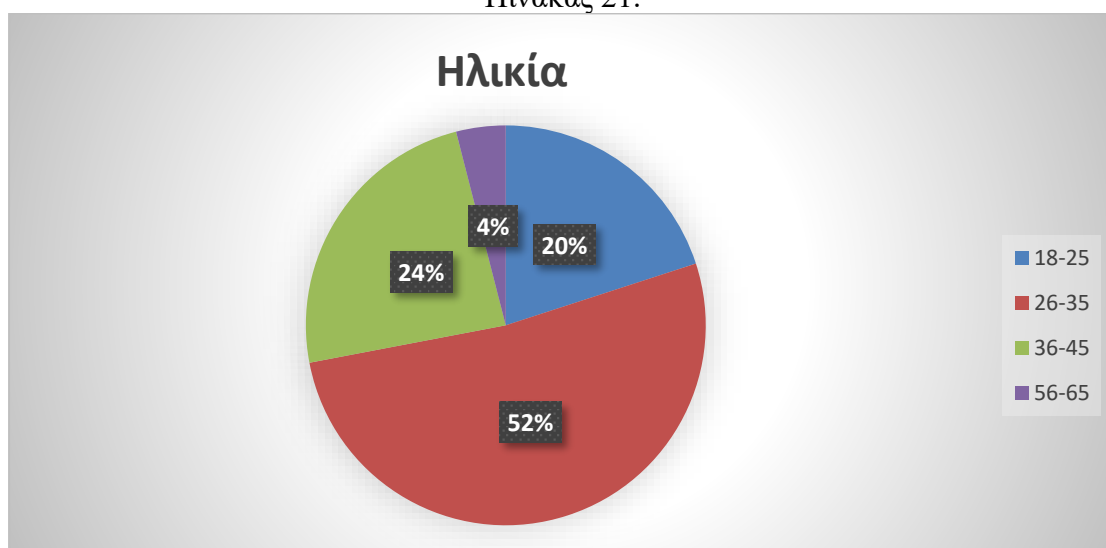
Ένας (4%) από τους 25 ερωτώμενους απάντησε πως σίγουρα δε θα προτιμούσε να είχε περισσότερα κείμενα, οι 15 (60%) απάντησαν απλά αρνητικά στην ερώτηση, οι 5 (20%) δήλωσαν πως ίσως θα προτιμούσαν να έχουν περισσότερα κείμενα, οι 2 (8%) απάντησαν θετικά και ο ένας (4%) απάντησε πως σίγουρα θα προτιμούσε να υπάρχουν περισσότερα κείμενα.

Πίνακας 20.



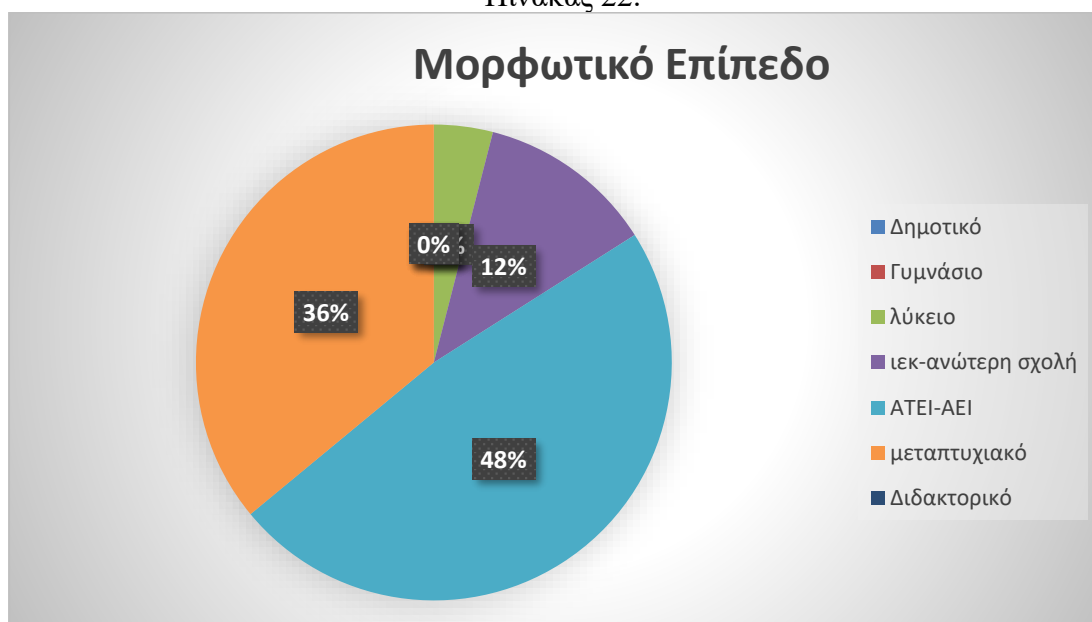
Οι 3 (12%) από τους 25 ερωτώμενους ήταν άντρες, ενώ οι 22 (88%) ήταν γυναίκες.

Πίνακας 21.



Πέντε (20%) από τους 25 ερωτώμενους ανήκουν στην ηλικία των 18-25 ετών, 13 (52%) ερωτώμενοι ανήκουν στην ηλικία των 26-35 ετών, 6 (24%) από τους ερωτώμενους ανήκουν στην ηλικία των 36-45 και ένας (4%) από τους ερωτώμενους στην ηλικία των 56-65.

Πίνακας 22.



Ένας (4%) από τους 25 ερωτώμενους έχει ολοκληρώσει το λύκειο, οι 3 (12%) από αυτούς ολοκλήρωσαν κάποια σχολή ΙΕΚ ή ανώτατη σχολή, οι 12 (48%) ΑΤΕΙ ή ΑΕΙ και οι 9 (36%) από αυτούς έχουν ολοκληρώσει μεταπτυχιακή εκπαίδευση.

Πίνακας 23.



Έντεκα (46%) από τους 25 ερωτώμενους εργάζονται 1-5 έτη, 6 από αυτούς (25%) έχουν εργασιακή εμπειρία 6-10 έτη, 3 (13%) από αυτούς 11-15 έτη, ένας (4%) 16-20 έτη, οι δύο (8%) από τους 25 ερωτώμενους 21-25 έτη και ένας (4%) από αυτούς εργάζεται πάνω από 35 έτη.

## Κεφάλαιο 5

### Συμπεράσματα

Στο κεφάλαιο αυτό θα πραγματοποιηθεί η αξιολόγηση του ψηφιακού προγράμματος και θα απαντηθούν τα ερευνητικά ερωτήματα τα οποία τέθηκαν πριν τη αρχή της διεξαγωγής της έρευνας.

Καθώς φαίνεται από τις απαντήσεις του δείγματος, το συντριπτικό ποσό των εργαζομένων αποτελείται από γυναίκες, καθώς μόνο τρεις άντρες εμφανίζονται σε αυτό. Περισσότεροι από τους μισούς λοιπόν ερωτώμενους βρίσκονται σε νεαρή ηλικία(26-35 έτη), γεγονός που φανερώνει ότι είναι πολύ πιθανό να είναι αρκετά εξοικειωμένοι με τις νέες τεχνολογίες. Μάλιστα, σχεδόν οι μισοί έχουν ολοκληρώσει τριτοβάθμια εκπαίδευση, με το 1/3 των ερωτώμενων περίπου να έχει ολοκληρώσει μεταπτυχιακές σπουδές. Ένα αρκετά μεγάλο ποσοστό έχει εργασιακή εμπειρία γύρω στα ένα έως πέντε έτη. Το στοιχείο αυτό φανερώνει πως γνωρίζουν καλά το αντικείμενο εργασίας τους, αλλά στο μικρό αυτό χρονικό διάστημα της εμπειρίας τους πιθανό να μην είχαν τη δυνατότητα να εκπαιδευτούν σε κάποιο επιμορφωτικό πρόγραμμα.

Οι μισοί από τους ερωτώμενους δήλωσαν ότι δεν παρακολουθούν εκπαιδευτικά προγράμματα από απόσταση, γεγονός που δείχνει είτε ότι τελικά δεν είναι πολύ εξοικειωμένοι με τις νέες τεχνολογίες, ενδεχομένως δεν επιλέγουν αυτού του είδους την εκπαίδευση ή ότι δεν προσφέρεται συχνά παρόμοιοι τύποι εκπαίδευσης πάνω στο αντικείμενό τους. Αναφορικά με την τρίτη εκδοχή, αναδεικνύεται η αναγκαιότητα οργάνωσης του συγκεκριμένου ψηφιακού υλικού και η χρησιμότητά του. Οι υπόλοιποι μισοί ερωτώμενοι δήλωσαν ότι είναι εξοικειωμένοι με την από απόσταση εκπαίδευση και την επιλέγουν με κάποια συχνότητα. Την απάντηση αυτή έδωσαν κυρίως τα άτομα μικρότερης ηλικίας σε σχέση με εκείνα τα οποία βρίσκονται σε μεγαλύτερη ηλικία.

Συντριπτικό ποσοστό των ερωτώμενων επίσης, απάντησε ότι έχει τη δυνατότητα να χρησιμοποιεί τις πληροφορίες του υλικού με αποτελεσματικό τρόπο, γεγονός που αποδεικνύει το ότι το υλικό ήταν αρκετά εύχρηστο για εκείνους. Επομένως, για τους περισσότερους το υλικό ανταποκρίθηκε στις προσδοκίες τους, όπως σημείωσαν και οι ίδιοι σε επόμενη ερώτηση. Υπήρξε βέβαια ένα μικρό ποσοστό που ανέφερε ότι είτε απογοητεύτηκε σχετικά με αυτό, είτε ούτε απογοητεύτηκε, ούτε ικανοποιήθηκε.

Σχεδόν όλοι οι ερωτώμενοι ανέφεραν ότι το υλικό ήταν πολύ εύκολο για εκείνους, ενώ ένα μικρό ποσοστό δήλωσε πως ήταν μέτριο σε ευκολία ή δύσκολο. Το μικρό αυτό ποσοστό, δικαιολογείται, καθώς στο δείγμα συμπεριλαμβάνονταν και άτομα μεγαλύτερης ηλικίας τα οποία είναι απόλυτα φυσικό λόγω έλλειψης εμπειριών ή γνώσεων να μην έχουν πολύ καλή εξοικείωση με τη χρήση του υλικού. Επιπλέον, για το μεγαλύτερο ποσοστό φάνηκε πως το υλικό συνέβαλε στη διευκόλυνση της μαθησιακής τους πορείας, αποδεικνύοντας ότι οι στόχοι που διαμορφώθηκαν και τέθηκαν πριν και μετά την οργάνωση του υλικού έχουν επιτευχθεί, τουλάχιστον σχεδόν για όλους τους ερωτώμενους. Αυτό βέβαια, φανερώνει και η επόμενη δήλωση των περισσότερων ερωτώμενων που σημείωσαν πως έχουν πετύχει τους μαθησιακούς τους στόχους.

Η εμφάνιση του υλικού φάνηκε να άφησε ικανοποιημένο το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος, όπως εκείνο δήλωσε και ένα πολύ μικρό ποσοστό απογοητευμένο το οποίο ενδεχομένως να είχε περισσότερες προσδοκίες ή ανάγκες. Σχεδόν για όλους επίσης, το υλικό ήταν χρήσιμο για άλλα εκπαιδευτικά αντικείμενα, όπως ακριβώς δήλωσαν.

Στο δείγμα δόθηκε η δυνατότητα να αξιολογήσουν μόνοι τους τα μαθησιακά τους αποτελέσματα και αυτό φάνηκε από τις απαντήσεις των ίδιων, οι οποίοι επιπλέον δηλώνουν ότι είχαν εύκολη πρόσβαση σε οδηγίες και βοήθεια όταν αυτό χρειαζόταν.

Σχεδόν το ένα τρίτο των ερωτώμενων απάντησε ότι είχε τεχνικές δυσκολίες, ενώ οι υπόλοιποι ερωτώμενοι απάντησαν ότι τεχνικές δυσκολίες δεν υπήρχαν καθόλου ή τις αντιμετώπισαν σπάνια, γεγονός που επιβεβαιώνει την αρτιότητα του υλικού αναφορικά με την χρήση του από τους επιμορφούμενους. Οι ίδιοι δηλώνουν σχετικά με την αλληλεπίδραση με το εκπαιδευτικό υλικό ότι αυτή πραγματοποιούνταν συχνά ή και συνέχεια, γεγονός που προμηνύει την εκπλήρωση των προϋποθέσεων σχετικά με τη δημιουργία του υλικού, το οποίο φάνηκε πως είναι ικανό να αλληλεπιδρά με τον εκπαιδευόμενο. Μετέπειτα, δήλωσαν πως και τα τεστ βοήθησαν ιδιαίτερα σε αυτό το σημείο, καθώς συνέβαλαν στην καλύτερη κατανόηση του αντικειμένου μάθησης.

Στη συνέχεια, αναφορικά με τη χρονική διάρκεια που απαιτήθηκε προκειμένου να ολοκληρωθεί το εκπαιδευτικό υλικό, σχεδόν όλοι απάντησαν ότι ήταν ικανοποιημένοι, εκτός από ένα ποσοστό που απάντησε πως έμεινε είτε απογοητευμένο, είτε απογοητευμένο πλήρως, είτε ούτε απογοητευμένο, ούτε ικανοποιημένο.

Αναφορικά με τη μορφή του προγράμματος, τα αποτελέσματα δείχνουν κάποιον διχασμό. Οι μισοί ερωτώμενοι δήλωσαν πως θα προτιμούσαν το πρόγραμμα να ήταν δια ζώσης και οι άλλοι μισοί ψηφιακά, όπως ακριβώς πραγματοποιήθηκε, γεγονός που

φέρνει στην επιφάνεια την πεποίθηση ότι ένα πρόγραμμα είναι περισσότερο ασφαλές αποτελεσματικό όταν είναι δια ζώσης.

Παρ' όλα αυτά, το μεγαλύτερο ποσοστό ανέφερε ότι θα προτιμούσε να υπάρχει περισσότερο βίντεο στο υλικό, αλλά και περισσότερες δραστηριότητες αξιολόγησης ή τεστ, υποστηρίζοντας έμμεσα το ίδιο το υλικό και κατανοώντας τη χρησιμότητά του, εφόσον μέσα από την απάντησή τους είναι ευδιάκριτο πως επιζητούν περισσότερο διαδραστικό υλικό, παρά κείμενα όπως δήλωσαν σε επόμενη σχετική ερώτηση.

Τέλος, όλοι οι ερωτώμενοι σχεδόν ανέφεραν πως θα πρότειναν το συγκεκριμένο πρόγραμμα σε άλλους συναδέλφους, δηλώνοντας έμμεσα πως έμειναν ικανοποιημένοι από αυτό.

Συμπερασματικά και απατώντας στα ερευνητικά ερωτήματα, μπορούμε να υποστηρίξουμε ότι οι σχεδόν όλοι οι χρήστες θεώρησαν αποτελεσματικό το υλικό το οποίο χρησιμοποίησαν με σκοπό την ενδοεπιχειρησιακή επιμόρφωσή τους, καθώς μέσα από τις δηλώσεις του είναι προφανές πως έμειναν ικανοποιημένοι από τη χρήση του, ενώ παράλληλα πραγματοποιήθηκαν οι μαθησιακοί τους στόχοι.

Τα δυνατά σημεία του ψηφιακού υλικού, σύμφωνα με όσα δήλωσε το δείγμα, ήταν η ανταπόκριση στις προσδοκίες τους, η εύκολη χρήση του, η ιδανική δομή του. Επιπλέον δυνατό σημείο ήταν η χρησιμότητά του για άλλα εκπαιδευτικά αντικείμενα, όπως και η δυνατότητα που δινόταν για αυτοαξιολόγηση. Επιπροσθέτως, η εύκολη πρόσβαση σε οδηγίες και βοήθεια ήταν πολύ ουσιώδης για εκείνους, καθώς και η αλληλεπίδραση που είχαν με το υλικό, όπως ήταν η χρήση των τεστ που τους ενθάρρυνε στην καλύτερη κατανόηση.

Αντίθετα, τα λιγότερο δυνατά σημεία ήταν αφορούσαν την εμφάνιση του υλικού, τις τεχνικές δυσκολίες που μερικές φορές προέκυπταν, η χρονική διάρκεια η οποία δεν ικανοποίησε κάποιους από τους ερωτώμενους, λαμβάνοντας υπόψη όμως και την περίοδο φόρτου εργασίας στην οποία έγινε η χρήση του υλικού που πιθανότητα επηρέασε την απάντησή τους.

Από την άλλη, αν και έγιναν φανερά τα προτερήματα του ψηφιακού υλικού και τα θετικά αποτελέσματα από την χρήση και ενώ γίνεται εμφανές από την πλευρά του δείγματος ότι επιζητά περισσότερο ψηφιακό, δηλώνοντας έμμεσα ότι αυτό τους κεντρίζει το ενδιαφέρον, δεν δηλώνει ξεκάθαρα ότι προτιμά το πρόγραμμα να λαμβάνει χώρα από απόσταση. Παρ' όλα αυτά, το γενικό συμπέρασμα που προκύπτει είναι ότι θα μπορούσε σε μεγάλο βαθμό το ψηφιακό υλικό να υποκαταστήσει άλλες μορφές

επιμόρφωσης, πιθανότατα προσανατολισμένο στις ανάγκες των ερωτώμενων που διαφαίνονται μέσα από τις απαντήσεις τους στο ερωτηματολόγιο.

## **Βιβλιογραφία**

### **Ελληνική**

Αβράμη, Α., Βασιλόπουλος, Β., Σοφίλλα, Ε. (2017). *Πως οι βιωματικές εμπειρίες επηρεάζουν τον τουρισμό μιας περιοχής. Τρόποι προώθησης μιας τουριστικής*

επιχείρησης βασισμένη στις εμπειρίες των πελατών της (Πτυχιακή εργασία). ΤΕΙ Δυτικής Ελλάδας

Ανδρέου, Α. (1997). *Η επιμόρφωση των στελεχών της εκπαίδευσης*. Αθήνα: Λιβάνης

Αλεξιάκης, Α. (2014). *Εφαρμογές του Office 365 στην ενδοεπιχειρησιακή εκπαίδευση «Applications of Office 365 in-house training»*. (Διπλωματική Εργασία). ΤΕΙ Πειραιά.

Αραμπατζής Γ. (2014). *Αειφόρος τουριστική ανάπτυξη και δίκαιο περιβάλλοντος – Διερεύνηση των προοπτικών με στόχο την αειφόρο τουριστική ανάπτυξη στο Δήμο Πρεσπών*. (Διπλωματική εργασία). Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Cohen, L., Manion, L. & Morrison, K. (2007). *Μεθοδολογία Εκπαιδευτικής Έρευνας*. Αθήνα.

Creswell, J. (2011). *Η έρευνα στην εκπαίδευση*. Αθήνα: Εκδόσεις Ιων.

Βουλτσίδης, Π. (2013). *Η εφαρμογή αρχών εκπαίδευσης ενηλίκων και τεχνολογιών της πληροφορίας και της επικοινωνίας στην επιμόρφωση εκπαιδευτικών*. (Διδακτορική Διατριβή). Πανεπιστήμιο Αιγαίου.

Βρυωνίδης, Μ. (2015). *Ακαδημαϊκές Σημειώσεις*. Πανεπιστήμιο Αιγαίου.

Γουβιάς, Δ. & Θεριανός, Κ. (2014). *Εκπαιδευτική Πολιτική*. Gutenberg

Δημουλάς, Κ., Κοντονή, Αν., Κρητικίδης, Γ., Μπελεγρή-Ρομπόλη Αθ., Παπαδόγαμβρος, Β., Παδοπούλου, Δ., Παληός, Ζ., & Τραγάκη, Α. (2003). *Κατάρτιση και Απασχόληση*. Αθήνα: Ινστιτούτο Εργασίας ΓΣΕΕ- ΑΔΕΔΥ.

Ζαβλανός, Μ. (2002). *Οργανωτική συμπεριφορά*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλης

Ζγούβα, Α. (2013). *Η Ηλεκτρονική Μάθηση (E-Learning) στην ενδοεπιχειρησιακή επιμόρφωση των ελληνικών τραπεζών: Παράγοντες αποτελεσματικότητας*. *Διδακτορική Διατριβή*. Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης.

Jarvis, P. (2004). *Συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση: Θεωρία και πράξη*. Αθήνα: Μεταίχμιο

Καρακώστας, Ι. (2006). *Περιβάλλον και Δίκαιο-Δίκαιο Διαχείρισης και Προστασίας των Περιβαλλοντικών Αγαθών*. Αθήνα: Εκδόσεις Σακούλα

Κασσωτάκης, Μ. (2002). «Η επιμόρφωση του Διδακτικού Προσωπικού της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης από το 1975 μέχρι σήμερα» 2<sup>ο</sup> Διεθνές Συνέδριο «Η

παιδεία στην αγωγή του 21<sup>ου</sup> αιώνα Ιστορικό – Συγκριτικές Προσεγγίσεις. Πάτρα 4-6/10/2002.

Καψάλης, Α. & Παπασταμάτης, Α. (2013). *Εκπαίδευση Ενηλίκων: Γενικά Εισαγωγικά Θέματα*. Αθήνα: Σιδέρης.

Κερασίτη, Δ. (2003). *Βιώσιμος τουρισμός και τοπική αυτοδιοίκηση. Η περίπτωση του δήμου της Αιδηψού*. (Πτυχιακή εργασία). ΤΕΙ Πελοποννήσου

Κοκκώσης Χ – Τσάρτας Π, (1999). *Ανάπτυξη και Περιβάλλον στον Τουρισμό*, ΕΑΠ, Πάτρα

Κοκκώσης, Χ. & Τσάρτας, Π. (2001). *Βιώσιμη Τουριστική Ανάπτυξη και Περιβάλλον*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική

Μαντζάρης, Γ. (2011). *Οργάνωση και διοίκηση επιχειρήσεων*. Σέρρες: Μαντζάρης.

Μανούσου, Ε. (2007). Προδιαγραφές παιδαγωγικού πλαισίου για την εφαρμογή πολυμορφικής, συμπληρωματικής εξ αποστάσεως περιβαλλοντικής εκπαίδευσης σε μαθητές πρωτοβάθμιας, ολιγοθέσιων και απομακρυσμένων σχολείων της Ελλάδας. *Διδακτορική Διατριβή*.

Μαντζάρης, Γ. (2011). *Οργάνωση και διοίκηση επιχειρήσεων*. Σέρρες: Μαντζάρης.

Μαυρογιώργος, Γ. (1999). Επιμόρφωση Εκπαιδευτικών και Επιμορφωτική Πολιτική στην Ελλάδα, Στο Αθανασούλα- Ρέπα, Α., Ανθοπούλου, Σ., Κατσουλάκης, Σ. & Μαυρογιώργος, Γ. *Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού*, τόμος Β', σελ. 93-135. Πάτρα: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο.

Μουζά, Α. (2013). *Διοίκηση ανθρώπινων πόρων*. Αθήνα: Ζυγός

Μπουζάκης, Σ. (2000). *Η επιμόρφωση και η μετεκπαίδευση των δασκάλων/ διδασκαλισών και των νηπιαγωγών στο νεοελληνικό κράτος*. Αθήνα: Gutenberg

Μπουργουτζιάνης, Μ., Μακράκης, Β. (2017). Ανάπτυξη και διερεύνηση ενός πλαισίου σύγκλισης μεταξύ των ιστορικών πολιτιστικών πόρων και του φυσικού κόσμου στο «Μινωικό Μονοπάτι» μέσω της Εκπαίδευσης για τη Βιώσιμη/Αειφόρο Ανάπτυξη. 9<sup>ο</sup> Διεθνές Συνέδριο για την Ανοικτή & εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση. 23-26 Νοεμβρίου. Αθήνα

Νάσσαινας, Γ. (2010). *Η επιμόρφωση των εκπαιδευτικών στο πλαίσιο της Δια Βίου Εκπαίδευσης*. Αθήνα: Μπατσιούλας

Παλαιοκρασσάς, Σ. (1990). Οργάνωση ενδοεπιχειρησιακής κατάρτισης και επιμόρφωσης. Στο Χ. Κανελλόπουλος & Ν. Παπαλεξανδρή (Επιμ.), *Αξιοποίηση Προσωπικού με Ανάπτυξη Στελεχών και Βελτίωση Οργάνωσης* (σελ. 153-195). Αθήνα: International Publishing

Παππάς, Θ. (2002). *Η μεθοδολογία της επιστημονικής έρευνας στις ανθρωπιστικές επιστήμες*. Εκδόσεις Καρδαμίτσα.

Παπαγεωργίου, Γ. (2014). Ποσοτική Έρευνα. Ανακτήθηκε Ιούλιος 11, 2018, από: [http://sociology.soc.uoc.gr/pegasoc/wp-content/uploads/2014/10/Microsoft-Word-Parageorgiou\\_DEIGMATOLHPTIKH1.pdf](http://sociology.soc.uoc.gr/pegasoc/wp-content/uploads/2014/10/Microsoft-Word-Parageorgiou_DEIGMATOLHPTIKH1.pdf)

Παπαγιάννης, Γ. (2008). Η σημασία της ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού στη δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος και τις επιχειρήσεις οργανισμούς. *Διπλωματική Εργασία*. Πανεπιστήμιο Μακεδονίας

Παπαλεξανδρή, Ν. & Κανελλόπουλος, Χ. (1990). *Αξιοποίηση προσωπικού με ανάπτυξη στελεχών και βελτίωση οργάνωσης*. Αθήνα: International Publications.

Παπαλεξανδρή, Ν. & Μπουραντάς, Δ. (2003). *Διοίκηση ανθρωπίνων πόρων*. Αθήνα: Μπένοσ.

Παπακωνσταντινίδης, Λ. (2001). *Τουρισμός - Αγροτουρισμός και Τοπική Ανάπτυξη*, (Σημειώσεις). ΤΕΙ Καλαμάτας

Παρασκευόπουλος Ι. (1999). *Ερωτηματολόγιο διαπροσωπικής και ενδοπροσωπικής προσαρμογής*. Ελληνικά Γράμματα Σιγάλα, Μ. Χρήστου, Ε. Από τον μαζικό τουρισμό στον τουρισμό της εμπειρίας

Ροπόκης, Α. (2011). Σχεδιασμός και ανάπτυξη καινοτόμου εξ αποστάσεως εκπαιδευτικού υλικού βασισμένο στο 4MAT Model της McCarthy και σύγκρισή του με εξ αποστάσεως εκπαιδευτικό υλικό στο ΕΑΠ. *Διπλωματική Εργασία*. Πάτρα: ΕΑΠ.

Σιγάλα, Μ. Χρήστου, Ε. Από τον μαζικό τουρισμό στον τουρισμό της εμπειρίας.

Σοφός, Α., Κώστας, Α. & Παράσχου, Β. (2015). *Online Εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση. Από τη Θεωρία στην Πράξη*. Ελληνικά Ακαδημαϊκά Ηλεκτρονικά Συγγράμματα και Βοηθήματα.

Σωτηρούδας, Β. (2012). *Σχεδίαση και αξιολόγηση προγραμμάτων ενδοεπιχειρησιακής κατάρτισης*. Ανακτήθηκε, Αύγουστος, 10, 2018, από: [https://www.academia.edu/2461721/%CE%A3%CE%A7%CE%95%CE%94%CE%99%CE%91%CE%A3%CE%97\\_%CE%9A%CE%91%CE%99\\_%CE%91%CE%9E%CE%99%CE%9F%CE%9B%CE%9F%CE%93%CE%97%CE%A3%CE%97\\_%CE%A0%CE%A1%CE%9F%CE%93%CE%A1%CE%91%CE%9C%CE%9C%CE%91](https://www.academia.edu/2461721/%CE%A3%CE%A7%CE%95%CE%94%CE%99%CE%91%CE%A3%CE%97_%CE%9A%CE%91%CE%99_%CE%91%CE%9E%CE%99%CE%9F%CE%9B%CE%9F%CE%93%CE%97%CE%A3%CE%97_%CE%A0%CE%A1%CE%9F%CE%93%CE%A1%CE%91%CE%9C%CE%9C%CE%91)

[%CE%A4%CE%A9%CE%9D\\_%CE%95%CE%9D%CE%94%CE%9F%CE%95%CE%A0%CE%99%CE%A7%CE%95%CE%99%CE%A1%CE%97%CE%A3%CE%99%CE%91%CE%9A%CE%97%CE%A3\\_%CE%9A%CE%91%CE%A4%CE%91%CE%A1%CE%A4%CE%99%CE%A3%CE%97%CE%A3.](#)

Τζιμογιάννης, Α. (2017). *Ηλεκτρονική Μάθηση. Θεωρητικές προσεγγίσεις και εκπαιδευτικοί σχεδιασμοί*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική ΑΕ.

Τσιώλης, Γ. (2014). *Μέθοδοι και τεχνικές ανάλυσης στην ποιοτική κοινωνική έρευνα*. Εκδόσεις Κριτική  
Φουφλή, Σ., Καπαρέλος, Λ. (2016). Αειφόρος και βιώσιμη ανάπτυξη και οι επιπτώσεις της στις νέες επιχειρήσεις. (Πτυχιακή εργασία). ΑΕΙ Πειραιά

Φίλιας, Β. (2001). *Εισαγωγή στη Μεθοδολογία και τις τεχνικές των Κοινωνικών Ερευνών*. Αθήνα: Εκδ. Gutenberg

Φουφλή, Σ., Καπαρέλος, Λ. (2016). Αειφόρος και βιώσιμη ανάπτυξη και οι επιπτώσεις της στις νέες επιχειρήσεις. (Πτυχιακή εργασία). ΑΕΙ Πειραιά

Χαλαζωνήτης, Α., Κουαριανός, Δ. & Αποστολάκης, Ι. (2007). *Ηλεκτρονική μάθηση (e-learning). Γενική Θεώρηση και εφαρμοσμένο παράδειγμα από την ειδικότητα της Ακτινοδιαγνωστικής*. Ανακτήθηκε Ιούλιος, 13, 2018, από <http://www.mednet.gr/archives/2008-6/pdf/811.pdf>

Χαρτοφύλακα, Τ., Χάρχαλος, Μ., Μανώλογλου, Β. (2013). Το e-learning στην ενδοεπιχειρησιακή εκπαίδευση: δεδομένα, τάσεις, προοπτικές. 7<sup>ο</sup> Συνέδριο για την ανοικτή και εξ' αποστάσεως εκπαίδευση 'Μεθοδολογίες Μάθησης'. 8-10 Νοεμβρίου 2013. Αθήνα

## **Ξενόγλωσση**

Blanchard, L., Higgins, D. (2013). *Peace through tourism*. New York : Routledge

Butler, R. (1993) Tourism – an evolutionary perspective. In J. Nelson, R. Butler and G. wall (eds) *Tourism and Sustainable Development: Monitoring, Planning, Managing*. Department of Geography Publication Series No.37, University of Waterloo, Canada, 27-43.

Cedefop, (2008). *Terminology of European education and training policy*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.

Conole, G. (2012). *Designing for learning in an open world*. New York: Springer.

Dasgupta, N. (2011). Ingroup Experts and Peers as Social Vaccines Who Inoculate the Self-Concept: The Stereotype Inoculation Model. Published on line at Taylor & Francis on line Library

- Hunter, C. (1995). *Tourism and the environment: a sustainable relationship?*. Routledge
- Kerres, M. K. (2001). *Multimediale und telemediale Lernumgebungen. Konzeption und Entwicklung*. München: Oldenbourg Verlag.
- Lam, M. (2009). Effectiveness of web-based courses on technical learning, *Journal of Education for Business*, vol. 84, no. 6, pp. 323–331.
- Makrakis, V. (2008). An instructional design module of ICT that empowers teachers to integrate Education for Sustainable Development across the Curriculum, In C. Angeli & N. Valanides (Eds), *Proceedings of the 6th Panhellenic Conference with International Participation on Information and Communication Technologies in Education*, Vol. 1 pp.391-398, University of Cyprus.
- Makrakis, V. (2006). *Preparing United Arab Emirates Teachers for Building a Sustainable Society*. E-Media Publications: University of Crete.
- Makrakis, V. (2005). Training teachers for new roles in the New Era: Experiences from the United Arab Emirates ICT program. In Th. Tzimoyiannis (Ed.) *Proceedings of the 3rd Pan-Hellenic Congress on Didactics of Information and Communication Technologies (ICT)*. University of Peloponnesus: Korinthos, (1-6).
- Makrakis, V. & Kostoulas-Makrakis, N. (2005). Techno-sciences and Mathematics: Vehicles for a sustainable future and global understanding. *Proceedings of the 2nd International Conference on Hands-on Science, HSci 2005*. Media: University of Crete (103-108).
- Makrakis, V. (2011). ICT-enabled education for sustainable development: Merging theory with praxis. In M. Youseef & S. A. Anwar (Eds.), *Proceedings of the 4th Annual Conference on e-Learning Excellence in the Middle East – in Search of New Paradigms for Re-engineering Education (pp. 223-232)*. Dubai: Hamdan Bin Mohammed e-University.
- Meyer, K. (2014). Student Engagement in Online Learning: What Works and Why. Published on line in Wiley Online Library
- Moscardo, G., 2016. Building excellence in sustainable tourism: 15 Years of BEST EN practice. *J. Clean. Prod.* 111, 538e539.
- Poon, A. (1993) *Tourism, Technologies and Competitive Strategies*. Wallingford: CAB International.
- Rosenberg, M. (2000). *E-Learning: Strategies for Delivering Knowledge in the Digital Age*. McGraw-Hill.

Schlosser, L.A. & Simonson, M. (2002). *Distance Education: Definition and Glossary of Terms*. AECT.

Sigala, M., (2012), Social media and crisis management in tourism: applications and implications for research, *Information Technology and Tourism*, 13(4): 269-283.

UNWTO (2008) *Tourism Highlights 2008 Edition*. www.unwto.org (Facts & Figures Section)

WCED (1987). *Our Common Future* (The Brundland Report). Oxford: World Comission on Environment and Development/Oxford University Press.

Wheeller, B. (1991) Tourism's troubled times: responsible tourism is not the answer. *Tourism Management* 12(2), 91-96.

World Tourism Organization (2007). A practical guide to Tourism Destination Management. Spain

WTO (1998) *Tourism - 2020 Vision: Influences, Directional Flows and Key Influences*. Madrid: World Tourism Organisation.