

Εφαρμογή Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Μετεγγραφών

***Παραδοτέο: Ενδιάμεση Αναφορά Υπηρεσιών Υποστήριξης
και Εκπαίδευσης***

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1	Εισαγωγή	3
2	Εφαρμογές λογισμικού του Πληροφοριακού Συστήματος	5
2.1	Διαδικτυακή Πύλη του Έργου	6
2.2	Υποσύστημα υποβολής Αιτήσεων Μετεγγραφών	6
2.3	Υποσύστημα υπολογισμού των μετεγγραφών	7
2.4	Διαδικτυακό Γραφείο Αρωγής	8
2.5	Υποσύστημα αναφορών και ανάλυσης δεδομένων	10
3	Οι χρήστες της ολοκληρωμένης εφαρμογής λογισμικού	11
4	Επεκτάσεις και τροποποιήσεις στις εφαρμογές	12
4.1	Διαδικτυακή Πύλη του Έργου	13
4.2	Υποσύστημα υποβολής Αιτήσεων Μετεγγραφών	14
4.3	Υποσύστημα υπολογισμού των μετεγγραφών	15
4.4	Διαδικτυακό Γραφείο Αρωγής	16
4.5	Υποσύστημα αναφορών και ανάλυσης δεδομένων	17
5	Επεκτάσεις και τροποποιήσεις, Αιτήματα Χρηστών	20
5.1	Αιτήματα από Φορείς Διαχείρισης	20
5.2	Αιτήματα από το Γραφείο Αρωγής	23
6	Πρόγραμμα εκπαίδευσης των χρηστών	24

1 Εισαγωγή

Στόχος της ενέργειας Ε3 είναι η εξασφάλιση της καλής λειτουργίας της ολοκληρωμένης εφαρμογής λογισμικού που θα αναπτυχθεί στο πλαίσιο του έργου, με την ανάληψη των εξής ενεργειών:

- Υπηρεσίες υποστήριξης της εφαρμογής και των χρηστών
- Υπηρεσίες εκπαίδευσης 30 ωρών στους χρήστες των διαχειριστικών υποσυστημάτων (Διαδικτυακή Πύλη, Διαδικτυακό Γραφείο Αρωγής) της εφαρμογής.
- Εξασφάλιση της απρόσκοπτης λειτουργίας των εφαρμογών στις εγκαταστάσεις του ΕΔΕΤ

Το παραδοτέο Π3.3 περιλαμβάνει μία καταγραφή των υπηρεσιών υποστήριξης και εκπαίδευσης που έχει παρέχει το ΙΠΣΥΠ στο πλαίσιο του έργου, έως τις 29/04/2011, και πιο συγκεκριμένα:

- Περιγράφει τις εφαρμογές λογισμικού, τους χρήστες των οποίων καλείται να υποστηρίξει, η «ομάδα υποστήριξης» του πληροφοριακού συστήματος του έργου.
- Καταγράφει τα θέματα που ανακύπτουν από τη λειτουργία των εφαρμογών και τις διαχειριστικές εργασίες που εκτελεί η «ομάδα υποστήριξης».
- Περιγράφει τις επεκτάσεις και τροποποιήσεις που πραγματοποιήθηκαν στις υφιστάμενες εφαρμογές λογισμικού της δράσης, με βάση τα αιτήματα των χρηστών.
- Περιέχει το αναλυτικό πρόγραμμα εκπαίδευσης των χρηστών της εφαρμογής.

Δομή και περιεχόμενο του εγγράφου

Το κύριο τμήμα του εγγράφου δομείται στις ακόλουθες ενότητες:

- Η ενότητα «**Εφαρμογές λογισμικού του Πληροφοριακού Συστήματος**» περιγράφει τις εφαρμογές που καλείται να υποστηρίξει η ομάδα υποστήριξης του πληροφοριακού συστήματος.
- Η ενότητα «**Χρήστες των εφαρμογών**» περιγράφει τις ομάδες χρηστών των εφαρμογών του Πληροφοριακού Συστήματος της δράσης
- Η ενότητα «**Επεκτάσεις και τροποποιήσεις στις εφαρμογές**» περιγράφει τις βασικότερες επεκτάσεις και τροποποιήσεις των εφαρμογών του πληροφοριακού συστήματος, που

βασίστηκαν σε αιτήματα των χρηστών, προκειμένου οι εφαρμογές να ικανοποιούν εύλογες απαιτήσεις για επιπλέον λειτουργικότητα, εργονομία ή βελτίωση της επίδοσής τους.

- Η ενότητα «**Εκπαίδευση των Χρηστών**» περιέχει το αναλυτικό πρόγραμμα εκπαίδευσης των των διαχειριστικών υποσυστημάτων της εφαρμογής

2 Εφαρμογές λογισμικού του Πληροφοριακού Συστήματος

Η ομάδα υποστήριξης, στη διάρκεια των εργασιών της, φροντίζει για την καλή λειτουργία των εξής υποσυστημάτων της ολοκληρωμένης εφαρμογής λογισμικού για τις μετεγγραφές φοιτητών:

- 1 Διαδικτυακή Πύλη του Έργου
- 2 Υποσύστημα υποβολής Αιτήσεων Μετεγγραφών
- 3 Υποσύστημα υπολογισμού των μετεγγραφών
- 4 Διαδικτυακό Γραφείο Αρωγής
- 5 Υποσύστημα αναφορών και ανάλυσης δεδομένων

2.1 Διαδικτυακή Πύλη του Έργου

Η διαδικτυακή πύλη του έργου περιλαμβάνει όλο το ενημερωτικό και πληροφοριακό υλικό της δράσης. Εκτός από τις γενικές πληροφορίες που αφορούν στη δράση, παρέχει και πιο εξειδικευμένη πληροφορία, μέσα από ειδικές ενότητες υλικού ή ερωταπαντήσεων, στους φοιτητές και στις Γραμματείες των Τμημάτων ΑΕΙ/ΑΤΕΙ.

Η διαδικτυακή πύλη δίνει τη δυνατότητα σε εξουσιοδοτημένους χρήστες (στελέχη του Φορέα Διαχείρισης) να διαχειρίζονται το υλικό του, δηλαδή:

- Την ιεραρχία και τη δομή των ιστοσελίδων
- Το πληροφοριακό υλικό των ιστοσελίδων
- Τις ερωταπαντήσεις προς τους χρήστες
- Το επικοινωνιακό υλικό της δράσης

προσφέροντας τις εξής δυνατότητες διαχείρισης:

- Ανάρτηση νέου υλικού, με διαμόρφωση του κειμένου σε online HTML editor
- Τροποποίηση ή διαγραφή υφιστάμενου υλικού
- Ρύθμιση της σειράς και της δυνατότητας δημοσίευσης κάθε τεμαχίου υλικού

2.2 Υποσύστημα υποβολής Αιτήσεων Μετεγγραφών

Το υποσύστημα υποβολής Αιτήσεων Μετεγγραφών δίνει τις εξής δυνατότητες:

- Εγγραφή φοιτητή στο υποσύστημα & αποστολή SMS πιστοποίησης
- Πιστοποίηση φοιτητή στο υποσύστημα
- Δημιουργία Αίτησης Μετεγγραφής του φοιτητή
- Τροποποίηση Αίτησης Μετεγγραφής φοιτητή
- Εκτύπωση Αίτησης & απαιτούμενων δικαιολογητικών
- Προβολή αποτελεσμάτων μετεγγραφής

2.3 Υποσύστημα υπολογισμού των μετεγγραφών

Το υποσύστημα υπολογισμού των μετεγγραφών έχει ως αντικείμενο να υπολογίζει σε ποιες Σχολές ΑΕΙ/ΑΤΕΙ τελικά θα μετεγγραφούν εκείνοι οι φοιτητές των οποίων η Αίτηση Μετεγγραφής αφορά Νομό στον οποίο υπάρχουν περισσότερα από ένα αντίστοιχα Τμήματα (με αυτό από το οποίο προέρχονται).

2.4 Διαδικτυακό Γραφείο Αρωγής

Με το Διαδικτυακό Γραφείο Αρωγής, τα μέλη του Γραφείου Αρωγής και η ειδική Ομάδα Παρακολούθησης χειρίζονται τα αιτήματα και προβλήματα που δηλώνουν οι φοιτητές.

Το Διαδικτυακό Γραφείο Αρωγής προσφέρει την εξής λειτουργικότητα προς τα μέλη του Γραφείου Αρωγής:

- Δημιουργία και διαχείριση νέων χρηστών του Γραφείου Αρωγής
- Καταγραφή των στοιχείων του καλούντος.
- Εξειδικευμένες φόρμες καταγραφής και διαχείρισης κάθε ερωτήματος ανάλογα με την κατηγορία του καλούντος
- Κατάταξη των ερωτημάτων σε θεματικές κατηγορίες (εξειδικευμένες ανάλογα με την κατηγορία του καλούντος).
- Παρακολούθηση της ροής εξυπηρέτησης των ερωτημάτων των χρηστών («σε εκκρεμότητα», «έχει απαντηθεί», «χρειάζεται συνεργασία με τον Φορέα διαχείρισης», κοκ)
- Καταγραφή όλων των ενεργειών που εκτελεί κάθε χειριστής της εφαρμογής του Γραφείου Αρωγής Χρηστών
- Αναζήτηση ενεργειών που έχουν καταχωρηθεί στο Γραφείο Αρωγής Χρηστών με βάση σύνθετα κριτήρια (ποιος χειριστής απαντά στο ερώτημα, ποιος χρήστη υπέβαλε το ερώτημα, φάση εξυπηρέτησης του ερωτήματος, κοκ)

Η Ομάδα Παρακολούθησης έχει ως αντικείμενο να υποβοηθά τις ενέργειες του Γραφείου Αρωγής, να παρέχει διευκρινίσεις όπου αυτές αιτούνται από τα μέλη του Γραφείου Αρωγής Χρηστών, να διαχειρίζεται τυχόν παράπονα και καταγγελίες και γενικότερα να επεμβαίνει όπου απαιτείται για την απρόσκοπτη και αποδοτικότερη λειτουργία του Γραφείου Αρωγής.

Το Διαδικτυακό Γραφείο Αρωγής προσφέρει την εξής λειτουργικότητα για τη συνεργασία του Γραφείου Αρωγής με την Ομάδα Παρακολούθησης:

- Συνεργασία με την Εφαρμογή Γραφείου Αρωγής χρηστών, για αυτόματη εισαγωγή των ερωτημάτων χρηστών που απαιτούν «συνεργασία με τον Φορέα διαχείρισης».
- Δημιουργία «ζητήματος προς αντιμετώπιση», τόσο από χειριστή του Γραφείου Αρωγής όσο και από μέλος της Ομάδας Παρακολούθησης.
- Κατάταξη των ζητημάτων σε θεματικές κατηγορίες.
- Παρακολούθηση της ροής εξυπηρέτησης κάθε ζητήματος

- Καταγραφή όλων των ενεργειών που εκτελεί κάθε χειριστής της εφαρμογής του Γραφείου Αρωγής Χρηστών και κάθε μέλος της Ομάδας Παρακολούθησης.

Τέλος, το Διαδικτυακό Γραφείο Αρωγής προσφέρει την εξής λειτουργικότητα στους εγγεγραμμένους φοιτητές:

- Να υποβάλλουν ερωτήματα.
- Να βλέπουν τα ερωτήματα που έχουν υποβάλει και τις επίσημες απαντήσεις που έχουν δοθεί, οργανωμένα σε threads συζητήσεων (εφόσον έχουν επανέλθει για διευκρινήσεις).

2.5 Υποσύστημα αναφορών και ανάλυσης δεδομένων

Το υποσύστημα αναφορών και ανάλυσης δεδομένων παρουσιάζει στοιχεία που αφορούν:

- Την επισκεψιμότητα της Διαδικτυακής Πύλης του έργου.
- Στατιστικά στοιχεία για τους φοιτητές (με ανάλυση ως προς ΑΕΙ/ΑΤΕΙ, Νομό, κλπ) σχετικά με:
 - Τις Αιτήσεις Μετεγγραφής που έχουν υποβάλει
 - Τις Μετεγγραφές που τελικά πραγματοποιήθηκαν
- Στατιστικά στοιχεία για τις Σχολές ΑΕΙ/ΑΤΕΙ σχετικά με τις μετεγγραφές, δηλαδή:
 - Στοιχεία για τους φοιτητές που ζήτησαν να μετεγγραφούν από τη Σχολή
 - Στοιχεία για τους φοιτητές που ζήτησαν να μετεγγραφούν στη Σχολή
 - Στοιχεία για τους φοιτητές που τελικά μετεγγράφηκαν στη Σχολή
- Στοιχεία για την υποστήριξη των φοιτητών από το Διαδικτυακό Γραφείο Αρωγής.

Το ΙΠΣΥΠ έχει αναλάβει την περιοδική παραγωγή στατιστικών στοιχείων και τη δημοσιοποίησή τους στους Φορείς Διαχείρισης της δράσης.

3 Οι χρήστες της ολοκληρωμένης εφαρμογής λογισμικού

Οι κατηγορίες χρηστών που χρησιμοποιούν την ολοκληρωμένη εφαρμογή λογισμικού είναι:

- Οι **Φορείς Διαχείρισης** (Υπουργείο, ΕΔΕΤ ΑΕ)
- Το **Γραφείο Αρωγής**
- Οι **Φοιτητές** που υποβάλλουν Αιτήσεις Μετεγγραφών

Ο πίνακας που ακολουθεί περιγράφει ποια υποσυστήματα λογισμικού χρησιμοποιεί κάθε κατηγορία χρηστών και ποιος έχει την αρμοδιότητα για την επίλυση των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι χρήστες κάθε υποσυστήματος κατά τη χρήση του.

Χρήστες	Εφαρμογές λογισμικού	Αρμόδιος για την Υποστήριξη των χρηστών
Φορείς Διαχείρισης	1. Διαδικτυακή Πύλη του Έργου (διαχειριστές) 3. Υποσύστημα υπολογισμού των μετεγγραφών 5. Υποσύστημα αναφορών και ανάλυσης δεδομένων	Ομάδα υποστήριξης
Γραφείο Αρωγής	1. Διαδικτυακή Πύλη του Έργου (διαχειριστές) 4. Διαδικτυακό Γραφείο Αρωγής	Ομάδα υποστήριξης
Φοιτητές	1. Διαδικτυακή Πύλη του Έργου (χρήστες) 2. Υποσύστημα υποβολής Αιτήσεων Μετεγγραφών	Γραφείο Αρωγής

Η ομάδα υποστήριξης δέχεται άμεσα αιτήματα και αναφορές προβλημάτων μόνο από τις εξής κατηγορίες χρηστών:

- Φορείς Διαχείρισης
- Γραφείο Αρωγής

Αιτήματα ή προβλήματα που τίθενται από τους Φοιτητές, υφίστανται επεξεργασία και τελικά τίθενται στην ομάδα υποστήριξης από τα στελέχη των Φορέων Διαχείρισης ή τα μέλη του Γραφείου Αρωγής.

4 Επεκτάσεις και τροποποιήσεις στις εφαρμογές

Στα πλαίσια της υποστήριξης της ολοκληρωμένης εφαρμογής λογισμικού και λαμβάνοντας υπόψη τις απαιτήσεις ευελιξίας που θέτει η δράση, υλοποιήθηκαν επεκτάσεις και τροποποιήσεις μετά την εκκίνηση της λειτουργίας των υποσυστημάτων λογισμικού.

Οι επεκτάσεις και οι τροποποιήσεις των υποσυστημάτων σχεδιάστηκαν με βάση:

- Συγκεκριμένα αιτήματα των χρηστών, προκειμένου ένα υποσύστημα να ικανοποιεί εύλογες απαιτήσεις για επιπλέον λειτουργικότητα ή εργονομία.
- Τροποποιήσεις ή διευκρινήσεις στο κανονιστικό πλαίσιο των μετεγγραφών, που απαιτούσαν άμεσες παρεμβάσεις στα σχετικά υποσυστήματα (Υποσύστημα υποβολής Αιτήσεων Μετεγγραφών, Υποσύστημα υπολογισμού των μετεγγραφών) .

Ακολουθεί μία καταγραφή των επεκτάσεων και τροποποιήσεων ανά υποσύστημα.

4.1 Διαδικτυακή Πύλη του Έργου

1. **Προσθήκη χρήσης νέων εικαστικών στοιχείων σε μια ανακοίνωση.** Προστέθηκαν νέα εικαστικά στοιχεία κατά τη δημιουργία και τροποποίηση μιας ανακοίνωσης (π.χ. αλλαγή χρώματος γραμμάτων, προσθήκη εικόνων κλπ)
2. **Αλλαγή εμφάνισης εικονιδίου σε μια νέα ανακοίνωση.** Άλλαξε η μορφή της λέξης «Νέα» δίπλα από μια ανακοίνωση, έτσι ώστε να αναβοσβήνει για να γίνεται άμεσα αντιληπτή από τους χρήστες που την επισκέπτονται.

4.2 Υποσύστημα υποβολής Αιτήσεων Μετεγγραφών

1. **Προσθήκη νέας κατηγοριών μετεγγραφής.** Προστέθηκε η εξής κατηγορία μετεγγραφής, μετά από αίτηση του Φορέα Διαχείρισης «Αδέλφια που φοιτούν σε τμήματα Πανεπιστημίου ή Τ.Ε.Ι., διαφορετικής πόλης της μόνιμης κατοικίας των γονέων τους και που επιθυμούν τη μετεγγραφή τους κατά το ίδιο ακαδημαϊκό έτος σε αντίστοιχα τμήματα Πανεπιστημίων ή Τ.Ε.Ι. του ίδιου νομού, τα οποία δεν ανήκουν στα τμήματα του Λεκανοπεδίου Αττικής και του Νομού Θεσσαλονίκης»
2. **Προσθήκη σελίδας «Ιστορικό Υποβολών».** Ένας φοιτητής που είχε υποβάλλει μια αίτηση μετεγγραφής είχε τη δυνατότητα (σε περίπτωση που διαπιστώσει κάποιο λάθος) να την ακυρώσει και να υποβάλλει μία νέα, μέχρι τη λήξη της προθεσμίας υποβολής αιτήσεων μετεγγραφής. Στη σελίδα «Ιστορικό Υποβολών» μπορούσε να δει αυτό το ιστορικό υποβολών/ακυρώσεων καθώς και το μοναδικό κωδικό της τελευταίας ορθά υποβλημένης αίτησης μετεγγραφής.
3. **Προσθήκη σελίδας «Αποτελέσματα Μετεγγραφής».** Η σελίδα αυτή είχε ως σκοπό την ενημέρωση του φοιτητή για το αποτέλεσμα της αίτησης μετεγγραφής του. Στη σελίδα αυτή εμφανίζονται τα στοιχεία του Τμήματος στο οποίο μετεγγράφεται και υπάρχει, επίσης, δυνατότητα εκτύπωσης του «Αποδεικτικού Διαφάνειας» για την περίπτωση που δεν έγινε δεκτή η μετεγγραφή στην πρώτη του επιλογή. Μέσα από το «Αποδεικτικό Διαφάνειας» ο φοιτητής μπορούσε να δει αριθμητικά στοιχεία σχετικά με τις μετεγγραφές στο Τμήμα Υποδοχής του και στα αντίστοιχα προς αυτό Τμήματα.

4.3 Υποσύστημα υπολογισμού των μετεγγραφών

1. **Αλλαγή αλγορίθμου μετεγγραφών.** Ο αλγόριθμος που υλοποιήθηκε αρχικά για τον υπολογισμό των αποτελεσμάτων μετεγγραφής, τροποποιήθηκε δύο φορές μετά από νέες απαιτήσεις που προέκυψαν από τις επαφές με το Φορέα Διαχείρισης. Οι αλλαγές αφορούσαν κυρίως τον τρόπο κατανομής των φοιτητών που προέρχονταν από Τμήματα για τα οποία υπήρχαν παραπάνω από ένα ομοειδή Τμήματα σε κάποιο Νομό.

4.4 Διαδικτυακό Γραφείο Αρωγής

1. **Προσθήκη στηλών στη σελίδα «Φοιτητές».** Προστέθηκαν οι στήλες «Στοιχεία Αίτησης» και «Αποτελέσματα Αίτησης» στη σελίδα «Φοιτητές». Σκοπός ήταν να μπορούν τα μέλη του Γραφείου Αρωγής να εξυπηρετήσουν καλύτερα τα αιτήματα των φοιτητών, έχοντας τη δυνατότητα να δουν τόσο τα στοιχεία της αίτησης που έχουν υποβάλει όσο και το αποτέλεσμα που έβγαλε ο αλγόριθμος των μετεγγραφών.
2. **Προσθήκη αναφοράς συμβάντος στη σελίδα «Μητρώο Φοιτητών».** Δόθηκε η δυνατότητα να γίνεται αναφορά συμβάντος μέσα από τη σελίδα «Μητρώο Φοιτητών». Το συμβάν αυτό προγεμίζει με το Ον/μο του φοιτητή που δεν έχει κάνει ακόμα εγγραφή στο σύστημα.
3. **Εξαγωγή των καταγεγραμμένων αναφορών σε excel.** Προστέθηκε η δυνατότητα τα μέλη του Γραφείου Αρωγής να εξάγουν σε excel όλα τα συμβάντα (τόσο online όσο και από χρήστες του Γραφείου Αρωγής) που έχουν καταχωρηθεί στο σύστημα, χρησιμοποιώντας τα φίλτρα που παρέχει η εφαρμογή. Σκοπός ήταν να μπορούν να κάνουν αποτίμηση των πιο συχνών ερωτήσεων που έχουν υποβληθεί.

4.5 Υποσύστημα αναφορών και ανάλυσης δεδομένων

- 1. Δημιουργία αναφορών με στατιστικά στοιχεία για τις υποβεβλημένες Αιτήσεις Μετεγγραφής.** Οι αναφορές αυτές είχαν ως σκοπό να φανούν τα δημοφιλέστερα Ιδρύματα και Τμήματα προς τα οποία κάνουν αίτηση μετεγγραφής οι φοιτητές και οι αντίστοιχοι δημοφιλέστεροι Νομοί και Περιφέρειες στις οποίες ανήκουν. Στην αντίπερα όχθη, δημιουργήθηκαν αναφορές οι οποίες δείχνουν τα Ιδρύματα και Τμήματα από τα οποία «φεύγουν» ζητώντας μετεγγραφή οι περισσότεροι φοιτητές και οι αντίστοιχοι Νομοί και Περιφέρειες στις οποίες ανήκουν. Όλες οι αναφορές έχουν δυνατότητα εξαγωγής των αποτελεσμάτων σε excel. Πιο αναλυτικά δημιουργήθηκαν οι παρακάτω αναφορές:
 - Αιτήσεις ανά Ίδρυμα Προέλευσης
 - Αιτήσεις ανά Ίδρυμα Υποδοχής
 - Αιτήσεις ανά Τμήμα Προέλευσης
 - Αιτήσεις ανά Τμήμα Υποδοχής
 - Αιτήσεις ανά Περιφέρεια Τμήματος Προέλευσης
 - Αιτήσεις ανά Περιφέρεια Τμήματος Υποδοχής
 - Αιτήσεις ανά Νομό Τμήματος Προέλευσης
 - Αιτήσεις ανά Νομό Τμήματος Υποδοχής
 - Αιτήσεις ανά Πόλη Τμήματος Προέλευσης
 - Αιτήσεις ανά Πόλη Τμήματος Υποδοχής
- 2. Δημιουργία αναφορών με στατιστικά στοιχεία για τα αποτελέσματα των Αιτήσεων Μετεγγραφής.** Οι αναφορές αυτές είχαν ως σκοπό να φανούν τα δημοφιλέστερα Ιδρύματα και Τμήματα προς τα οποία μετεγγράφηκαν οι φοιτητές και οι αντίστοιχοι δημοφιλέστεροι Νομοί και Περιφέρειες στις οποίες ανήκουν. Στην αντίπερα όχθη, δημιουργήθηκαν αναφορές οι οποίες δείχνουν τα Ιδρύματα και Τμήματα από τα οποία «έφυγαν» ζητώντας μετεγγραφή οι περισσότεροι φοιτητές και οι αντίστοιχοι Νομοί και Περιφέρειες στις οποίες ανήκουν. Όλες οι αναφορές έχουν δυνατότητα εξαγωγής των αποτελεσμάτων σε excel. Πιο αναλυτικά δημιουργήθηκαν οι παρακάτω αναφορές:
 - Μετεγγραφές ανά Ίδρυμα Προέλευσης
 - Μετεγγραφές ανά Ίδρυμα Υποδοχής

- Μετεγγραφές ανά Τμήμα Προέλευσης
 - Μετεγγραφές ανά Τμήμα Υποδοχής
 - Μετεγγραφές ανά Περιφέρεια Τμήματος Προέλευσης
 - Μετεγγραφές ανά Περιφέρεια Τμήματος Υποδοχής
 - Μετεγγραφές ανά Νομό Τμήματος Προέλευσης
 - Μετεγγραφές ανά Νομό Τμήματος Υποδοχής
 - Μετεγγραφές ανά Πόλη Τμήματος Προέλευσης
 - Αιτήσεις ανά Πόλη Τμήματος Υποδοχής
3. **Δημιουργία αναφοράς «Φοιτητές που φεύγουν από ένα Τμήμα».** Η αναφορά αυτή δίνει στο χρήστη τη δυνατότητα επιλογής ενός Τμήματος και επιστρέφει τα πλήρη στοιχεία όλων των φοιτητών που «φεύγουν» από αυτό το Τμήμα λόγω δεκτής αίτησης μετεγγραφής σε κάποιο άλλο Τμήμα. Υπάρχει, επίσης, δυνατότητα εξαγωγής των αποτελεσμάτων σε excel.
4. **Δημιουργία αναφοράς «Φοιτητές που μετεγγράφονται σε ένα Τμήμα».** Η αναφορά αυτή δίνει στο χρήστη τη δυνατότητα επιλογής ενός Τμήματος και επιστρέφει τα πλήρη στοιχεία όλων των φοιτητών που μετεγγράφονται σε αυτό Τμήμα λόγω δεκτής αίτησης μετεγγραφής. Υπάρχει, επίσης, δυνατότητα εξαγωγής των αποτελεσμάτων σε excel και σε pdf. Η εκτύπωση σε .pdf είχε ως σκοπό την αποστολή των στοιχείων των μετεγγραφόμενων φοιτητών στο αντίστοιχο Τμήμα για καλύτερο έλεγχο ότι όσοι φοιτητές προσκομίζουν τα δικαιολογητικά τους έχουν όντως αποδεκτή αίτηση μετεγγραφής στο Πληροφοριακό Σύστημα.
5. **Δημιουργία αναφοράς «Πλήρη Στοιχεία Αιτήσεων/Μετεγγραφών».** Η αναφορά αυτή εμφανίζει τα πλήρη στοιχεία όλων των φοιτητών με αποδεκτή αίτηση μετεγγραφής (Ον/μο, Κατηγορία Λυκείου, Μόρια Πανελληνίων Εξετάσεων, στοιχεία διεύθυνσης, στοιχεία Τμήματος Προέλευσης, στοιχεία Τμήματος Υποδοχής). Υπάρχει, επίσης, δυνατότητα εξαγωγής των αποτελεσμάτων σε excel.
6. **Δημιουργία αναφοράς «Συνολικές αιτήσεις φοιτητών ανά Τμήμα».** Η αναφορά αυτή εμφανίζει διάφορα χρήσιμα στατιστικά στοιχεία για κάθε Τμήμα, όπως αριθμό εισακτέων, αριθμό αιτήσεων μετεγγραφής (με διαχωρισμό ανά κατηγορία Λυκείου) και αριθμό μετεγγραφομένων (επίσης με διαχωρισμό ανά κατηγορία Λυκείου). Υπάρχει, επίσης, δυνατότητα εξαγωγής των αποτελεσμάτων σε excel.
7. **Δημιουργία αναφοράς «Αποδεικτικό Διαφάνειας».** Η αναφορά αυτή είχε ως σκοπό την απάντηση του Φορέα Διαχείρισης σε όσους φοιτητές έκαναν ένσταση για την με αποδοχή της

μετεγγραφής τους στο Τμήμα της πρώτης τους επιλογής (για τις περιπτώσεις Τμημάτων που είχαν παραπάνω από ένα ομοειδή Τμήματα σε κάποιο Νομό). Η αναφορά αυτή δέχεται σαν είσοδο τον Κωδικό Πανελληνίων του φοιτητή που έκανε την ένσταση και επιστρέφει «στοιχεία διαφάνειας», όπως τον αριθμό των φοιτητών που έκαναν αίτηση μετεγγραφής σε καθένα από τα ομοειδή Τμήματα, τα μόρια του τελευταίου φοιτητή που μετεγγράφηκε σε κάθε Τμήμα και τα μόρια του φοιτητή που έκανε την ένσταση. Υπάρχει, επίσης, δυνατότητα εξαγωγής του αποδεικτικού διαφάνειας σε .pdf

5 Επεκτάσεις και τροποποιήσεις, Αιτήματα Χρηστών

Η ομάδα υποστήριξης δέχεται άμεσα αιτήματα και αναφορές προβλημάτων μόνο από τις εξής κατηγορίες χρηστών:

- Φορείς Διαχείρισης
- Γραφείο Αρωγής

Αιτήματα ή προβλήματα που τίθενται από τους Φοιτητές, υφίστανται επεξεργασία και τελικά τίθενται στην ομάδα υποστήριξης από τα στελέχη των Φορέων Διαχείρισης ή τα μέλη του Γραφείου Αρωγής.

Ακολουθεί μία καταγραφή των κυριότερων αιτημάτων των χρηστών των εφαρμογών προς την ομάδα ανάπτυξης του ΙΠΣΥΠ.

5.1 Αιτήματα από Φορείς Διαχείρισης

1. **Αλλαγές στην ιστοσελίδα.** Οι αλλαγές που ζητήθηκαν χωρίζονται στις εξής κατηγορίες:
 - Αλλαγές στα κείμενα. (Ζητήθηκε **5** φορές)
 - Προσθήκη ενημερωτικών αρχείων, όπως εγχειρίδιο χρήσης της εφαρμογής, υπουργική απόφαση, εγκύκλιο κλπ. (Ζητήθηκε **4** φορές)
2. **Δημιουργία νέων λογαριασμών χρηστών.** (Ζητήθηκε **3** φορές). Ζητήθηκε η δημιουργία νέων χρηστών με πρόσβαση σε κάποια από τα υποσυστήματα της εφαρμογής, όπως επιτελικές αναφορές, Γραφείο Αρωγής κλπ.
3. **Αποστολή μαζικού μηνύματος σε φοιτητές.** (Ζητήθηκε **2** φορές). Το πρώτο μήνυμα είχε ως σκοπό να ενημερώσει τους φοιτητές για την ημ/νία λήξης της προθεσμίας υποβολής αιτήσεων μετεγγραφής και το δεύτερο μήνυμα να τους ενημερώσει ότι μπορούν να συνδεθούν στην εφαρμογή για να μάθουν το αποτέλεσμα της αίτησής τους.
4. **Ενεργοποίηση συστήματος εγγραφής και υποβολής αιτήσεων μετεγγραφής.** Το σύστημα εγγραφής και υποβολής αιτήσεων μετεγγραφής ενεργοποιήθηκε στις 4 Οκτωβρίου 2010.
5. **Απενεργοποίηση συστήματος υποβολής αιτήσεων μετεγγραφής.** Το σύστημα υποβολής αιτήσεων μετεγγραφής απενεργοποιήθηκε στις 20 Οκτωβρίου 2010.
6. **Αλλαγή αλγορίθμου μετεγγραφών.** (Ζητήθηκε **2** φορές). Μετά από επαφές με το Φορέα Διαχείρισης προέκυψε 2 φορές η ανάγκη να αλλάξει ο αλγόριθμος υπολογισμού των αποτελεσμάτων μετεγγραφής. Οι αλλαγές αφορούσαν κυρίως τον τρόπο κατανομής των

φοιτητών που προέρχονταν από Τμήματα για τα οποία υπήρχαν παραπάνω από ένα ομοειδή Τμήματα σε κάποιο Νομό.

7. **Υλοποίηση Αποδεικτικού Διαφάνειας Μετεγγραφής.** Επειδή υπήρξαν ενστάσεις από φοιτητές σχετικά με τη μη αποδοχή της μετεγγραφής τους στο Τμήμα της πρώτης τους επιλογής (για τις περιπτώσεις Τμημάτων που είχαν παραπάνω από ένα ομοειδή Τμήματα σε κάποιο Νομό) ζητήθηκε η υλοποίηση του Αποδεικτικού Διαφάνειας Μετεγγραφής. Το Αποδεικτικό Διαφάνειας Μετεγγραφής περιείχε ενημερωτικά στοιχεία όπως τον αριθμό των φοιτητών που έκαναν αίτηση μετεγγραφής σε καθένα από τα ομοειδή Τμήματα, τα μόρια του τελευταίου φοιτητή που μετεγγράφηκε σε κάθε Τμήμα και τα μόρια του φοιτητή που έκανε την ένσταση
8. **Προσθήκη νέων επιτελικών αναφορών.** Ζητήθηκε να υλοποιηθούν οι παρακάτω επιτελικές αναφορές:
 - Αιτήσεις ανά Ίδρυμα Προέλευσης
 - Αιτήσεις ανά Ίδρυμα Υποδοχής
 - Αιτήσεις ανά Τμήμα Προέλευσης
 - Αιτήσεις ανά Τμήμα Υποδοχής
 - Αιτήσεις ανά Περιφέρεια Τμήματος Προέλευσης
 - Αιτήσεις ανά Περιφέρεια Τμήματος Υποδοχής
 - Αιτήσεις ανά Νομό Τμήματος Προέλευσης
 - Αιτήσεις ανά Νομό Τμήματος Υποδοχής
 - Αιτήσεις ανά Πόλη Τμήματος Προέλευσης
 - Αιτήσεις ανά Πόλη Τμήματος Υποδοχής
 - Μετεγγραφές ανά Ίδρυμα Προέλευσης
 - Μετεγγραφές ανά Ίδρυμα Υποδοχής
 - Μετεγγραφές ανά Τμήμα Προέλευσης
 - Μετεγγραφές ανά Τμήμα Υποδοχής
 - Μετεγγραφές ανά Περιφέρεια Τμήματος Προέλευσης
 - Μετεγγραφές ανά Περιφέρεια Τμήματος Υποδοχής
 - Μετεγγραφές ανά Νομό Τμήματος Προέλευσης

- Μετεγγραφές ανά Νομό Τμήματος Υποδοχής
- Μετεγγραφές ανά Πόλη Τμήματος Προέλευσης
- Φοιτητές που φεύγουν από ένα Τμήμα
- Φοιτητές που μετεγγράφονται σε ένα Τμήμα
- Πλήρη Στοιχεία Αιτήσεων/Μετεγγραφών
- Συνολικές αιτήσεις φοιτητών ανά Τμήμα
- Αποδεικτικό Διαφάνειας

5.2 Αιτήματα από το Γραφείο Αρωγής

1. **Προσθήκη αναφοράς συμβάντος στη σελίδα «Μητρώο Φοιτητών».** Ζητήθηκε να υπάρχει η δυνατότητα να γίνεται αναφορά συμβάντος μέσα από τη σελίδα «Μητρώο Φοιτητών» και το συμβάν αυτό να προγεμίζει με το Ον/μο του φοιτητή που δεν έχει ακόμα εγγραφεί στο Πληροφοριακό Σύστημα.
2. **Ερώτημα για μη σωστή εκτύπωση της αίτησης μετεγγραφής.** (Ζητήθηκε **1** φορά). Επικοινωνήσαμε μαζί μας το Γραφείο Αρωγής και μας ενημέρωσε ότι ένας φοιτητής προσπαθεί να εκτυπώσει την αίτηση μετεγγραφής, αλλά οι ελληνικοί χαρακτήρες δεν του εμφανίζονται σωστά. Απαντήσαμε ότι θα πρέπει να συμβουλευτούν το φοιτητή να ελέγξει τις ρυθμίσεις του υπολογιστή του και να σιγουρευτεί ότι χρησιμοποιεί το σωστό πρόγραμμα ανάγνωσης .pdf αρχείων.
3. **Προσθήκη λειτουργικότητας για εξαγωγή ιστορικού Online αναφορών συμβάντων.** Ζητήθηκε από το Γραφείο Αρωγής να μπορεί να εξαγάγει σε excel όλα τα online συμβάντα που έχει λάβει. Σκοπός ήταν να μπορεί να κάνει αποτίμηση των πιο συχνών ερωτήσεων που έχει λάβει από Online χρήστες.

6 Πρόγραμμα εκπαίδευσης των χρηστών

Κατά το χρονικό διάστημα 20/9/2010 έως 29/4/2011, πραγματοποιήθηκαν 30 ώρες εκπαίδευσης στα μέλη του Γραφείου Αρωγής και των Φορέων Διαχείρισης της δράσης, για τη χρήση και τον τρόπο λειτουργίας των υποσυστημάτων της ολοκληρωμένης εφαρμογής μετεγγραφών.

Η εκπαίδευση πραγματοποιήθηκε σε έξι (6) τετράωρες και δύο (2) τρίωρες συνεδριάσεις, στην αίθουσα συσκέψεων του ΕΔΕΤ Α.Ε.

Ημερομηνία Εκπαίδευσης	Κατηγορία Εκπαιδευόμενων	Υποσύστημα λογισμικού / Αντικείμενο Εκπαίδευσης	Ώρες
4/10/2010	Στελέχη του Γραφείου Αρωγής και των Φορέων Διαχείρισης	Υποσύστημα υποβολής Αιτήσεων Μετεγγραφών Παρουσίαση της διαδικασίας δημιουργίας Αίτησης Μετεγγραφής και του χειρισμού όλων των δυνατών περιπτώσεων Αιτήσεων, προκειμένου τα στελέχη του Γραφείου Αρωγής να αποκτήσουν εμπειρία στην αντιμετώπιση των προβλημάτων που μπορεί να έχουν οι φοιτητές κατά τη δημιουργία Αίτησης Μετεγγραφής	4
6/10/2010	Στελέχη του Γραφείου Αρωγής	Διαδικτυακό Γραφείο Αρωγής - Α Παρουσίαση των λειτουργιών που προσφέρει η διαδικτυακή εφαρμογή του Γραφείου Αρωγής Χρηστών για την εποπτεία των Λογαριασμών Χρηστών και των Αιτήσεων Μετεγγραφών (πιστοποίηση χρηστών, ενεργοποίηση λογαριασμού, κλπ)	4
7/10/2010	Στελέχη του Γραφείου Αρωγής	Διαδικτυακό Γραφείο Αρωγής - Β Διαχείριση του κύκλου ζωής ενός ερωτήματος χρήστη (φοιτητή, εκδοτικού οίκου, γραμματείας) από τη στιγμή της υποβολής μέχρι την οριστική απάντησή του	4
8/10/2010	Στελέχη του Γραφείου Αρωγής	Διαδικτυακό Γραφείο Αρωγής - Γ Εφαρμογή παρακολούθησης και υποβοήθησης των εργασιών του Γραφείου Αρωγής, Διαδικασία συνεργασίας με στελέχη της Αναθέτουσας Αρχής, για τον χειρισμό ειδικών ερωτημάτων των χρηστών	4
18/10/2010	Στελέχη του	Διαδικτυακή Πύλη του Έργου - Α	4

Ημερομηνία Εκπαίδευσης	Κατηγορία Εκπαιδευόμενων	Υποσύστημα λογισμικού / Αντικείμενο Εκπαίδευσης	Ώρες
	Γραφείου Αρωγής και των Φορέων Διαχείρισης	<p>Εκπαίδευση επιλεγμένων στελεχών του Γραφείου Αρωγής και των Φορέων Διαχείρισης στη διαχείριση του περιεχομένου της Διαδικτυακής Πύλης του έργου:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ανάρτηση νέου υλικού, με διαμόρφωση του κειμένου σε HTML editor ▪ Τροποποίηση ή διαγραφή υφιστάμενου υλικού ▪ Ρύθμιση της σειράς και της δυνατότητας δημοσίευσης κάθε τεμαχίου υλικού ▪ Διαχείριση των ερωταπαντήσεων προς τους χρήστες ▪ Διαχείριση του επικοινωνιακού υλικού της δράσης 	
19/10/2010	Στελέχη του Γραφείου Αρωγής και των Φορέων Διαχείρισης	<p>Διαδικτυακή Πύλη του Έργου - Β</p> <p>Εκπαίδευση επιλεγμένων στελεχών του Γραφείου Αρωγής και των Φορέων Διαχείρισης στη διαχείριση του περιεχομένου της Διαδικτυακής Πύλης του έργου:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Διαχείριση των ερωταπαντήσεων προς τους χρήστες ▪ Διαχείριση του επικοινωνιακού υλικού της δράσης 	3
25/10/2010	Στελέχη του Γραφείου Αρωγής	<p>Υποσύστημα υπολογισμού των μετεγγραφών</p> <p>Αναλυτική παρουσίαση της διαδικασίας υπολογισμού των μετεγγραφών, με συγκεκριμένα παραδείγματα που καλύπτουν τις πιο περίπλοκες περιπτώσεις, έτσι ώστε τα στελέχη του Γραφείου Αρωγής να είναι σε θέση να απαντούν στις απορίες των φοιτητών σχετικά με το αποτέλεσμα της Αίτησης Μετεγγραφής τους</p>	4
3/11/2010	Στελέχη των Φορέων Διαχείρισης	<p>Υποσύστημα αναφορών και ανάλυσης δεδομένων</p> <p>Παρουσίαση των αναφορών που σχετίζονται με τις Αιτήσεις των φοιτητών και τα αποτελέσματα των Μετεγγραφών και επεξήγηση του τρόπου εμφάνισης των στοιχείων στους σχετικούς πίνακες.</p>	3

Λίστα Εκπαιδευόμενων

Από την πλευρά του Γραφείου Αρωγής, τις αντίστοιχες συνεδριάσεις εκπαίδευσης παρακολούθησαν τα εξής στελέχη:

- Γιάννης Κουτσουράκης
- Βασιλική Κωνσταντινοπούλου
- Νίκος Χρυσόγελος
- Χαριτίνη Μπλιάτσιου
- Ζαφειρούλα Καραπατούχα
- Ιγνάτιος Χαραλαμπίδης
- Άγις Πίσχος
- Αλέξανδρος Κουτσουράκης
- Τσοπόκης Ιωάννης
- Σταθοπούλου Δήμητρα
- Κρανιδιώτης Παναγιώτης
- Ιωάννης Σωτηρίου
- Σπύρος Παπαδόπουλος
- Κώστας Τσαπραΐλης
- Αλεξία Κωσταδήμα
- Όθωνας Καίσαρης
- Ρούσος Νικόλαος
- Κρητικού Νικολέτα
- Σπυροπούλου Αθηνά

Από την πλευρά των Φορέων Διαχείρισης, την εκπαίδευση παρακολούθησαν τα παρακάτω στελέχη:

- Πάνος Λουριδάς
- Γραμματικός Κωνσταντίνος
- Παπακωνσταντίνου Κατερίνα
- Γιαννικοπούλου Βασιλική