

## **Προτάσεις Διδασκαλίας και Μέσα**

# Η Υποστήριξη Εργαστηρίων Πληροφορικής των Σχολείων της ΔΔΕ Α' Αθήνας: Κριτική Παρουσίαση Στατιστικών Στοιχείων

**Ι. Αποστολάκης, Κ. Ζάχος, Τ. Λιάσκας**

ΚΕ.ΠΑΛΗ.ΝΕ.Τ. Δ.Δ.Ε. Α' Αθήνας  
apost@sch.gr, kzaxos@sch.gr, tliaskas@sch.gr

## Περίληψη

Η συλλογή στοιχείων που αφορά δραστηριότητες και διαδικασίες μιας μονάδας αποτελεί συνήθως ένα εργαλείο βελτίωσης της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητάς της. Στην εργασία αυτή αξιοποιούνται στοιχεία τα οποία συλλέχτηκαν στο πλαίσιο των επισκέψεων στελεχών του ΚΕΠΑΛΗΝΕΤ Α' Αθήνας στα σχολεία αρμοδιότητάς του κατά το σχολικό έτος 2013-2014. Η στατιστική επεξεργασία των στοιχείων που συγκεντρώθηκαν έγινε με χρήση στατιστικού πακέτου με στόχο την ανάδειξη και γραφική αποτύπωση στοιχείων που αφορούν επιμέρους σημεία παρεμβάσεων κατά την επίσκεψη αλλά και στοιχείων που αφορούν την αποδοτικότητα της μονάδας όπως ο αριθμός ανθρωποεπισκέψεων και ο μέσος χρόνος απόκρισης στα αιτήματα-προβλήματα των σχολείων. Στην συζήτηση που ακολούθησε έγινε κριτική παρουσίαση των αποτελεσμάτων σε σχέση με αυτά του σχολικού έτους 2012-2013.

**Λέξεις κλειδιά:** ΚΕΠΑΛΗΝΕΤ Α' Αθήνας, Στατιστικά στοιχεία καταγραφής επισκέψεων, Υποστήριξη Σχολικών Εργαστηρίων Πληροφορικής.

## 1. Εισαγωγή

Τα Κέντρα Πληροφορικής και Νέων Τεχνολογιών (ΚΕΠΑΛΗΝΕΤ) είναι μονάδες που υπάγονται διοικητικά στις Δ/νσεις Δευτεροβάθμιας Εκπ/σης, ο Προϊστάμενος της οποίας (Δ/ντής) έχει και την ευθύνη για την τήρηση των καθηκόντων των εκπαιδευτικών που έχουν αποσπασθεί (ΦΕΚ 2316 Β, 2012).

Ο Υπεύθυνος του ΚΕΠΑΛΗΝΕΤ μεταξύ άλλων είναι αρμόδιος για τη συντονισμό των δραστηριοτήτων του ΚΕΠΑΛΗΝΕΤ που εντάσσονται στη διοικητική του περιφέρεια. Ειδικότερα ο Υπεύθυνος, καταρτίζει το πρόγραμμα δράσης του ΚΕΠΑΛΗΝΕΤ, συντονίζει τις επισκέψεις των Τεχνικών Υπευθύνων στις εκπαιδευτικές και διοικητικές μονάδες (Πρωτοβάθμιας & Δευτεροβάθμιας), συντάσσει μέχρι το τέλος Ιουνίου την ετήσια έκθεση δραστηριοτήτων του ΚΕΠΑΛΗΝΕΤ, υποστηρίζει συμβουλευτικά τη Δ/νη Β' Βάθμιας σε θέματα που σχετίζονται με τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και

Επικοινωνιών (ΤΠΕ), διοργανώνει τοπικά επιμορφωτικά σεμινάρια και ενημερωτικές ημερίδες σε συνεργασία με τον Σχολικό Σύμβουλο, ενημερώνει τους νεοδιόριστους εκπαιδευτικούς Πληροφορικής σε θέματα αρμοδιότητάς του κ.α. (ΦΕΚ 2316 Β, 2012).

Οι *Τεχνικοί Υπεύθυνοι* του ΚΕΠΑΗΝΕΤ έχουν την ευθύνη διαχείρισης, συντήρησης, αποκατάστασης βλαβών των υποδομών ΤΠΕ στις σχολικές και διοικητικές μονάδες (Πρωτοβάθμιας & Δευτεροβάθμιας) της περιοχής ευθύνης τους. Ειδικότερα την παροχή υποστήριξης μέσω τηλεφώνου, επιτόπια ή με εργαλεία απομακρυσμένης βοήθειας, για θέματα σχετικά με τις υποδομές ΤΠΕ, την συντήρηση και η αποκατάσταση βλαβών κ.α. Όλες οι παρεμβάσεις των Τεχνικών Υπευθύνων καταγράφονται στο Πληροφοριακό σύστημα Helpdesk του Πανελλήνιου Σχολικού Δικτύου κ.α. (ΦΕΚ 2316 Β, 2012; ΠΣΔ, 2013).

Ο θεσμός των ΚΕΠΑΗΝΕΤ λειτουργεί στις Δ/νσεις Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης πάνω από είκοσι έτη. Τα ΚΕΠΑΗΝΕΤ στελεχώνονται από εκπαιδευτικούς των κλάδων ΠΕ19-ΠΕ20 οι οποίοι, μετά από σχετική αίτηση τους, επιλέγονται μέσα από συγκεκριμένα κριτήρια (ΦΕΚ 2316 Β, 2012).

Η παρούσα εργασία έχει σκοπό να περιγράψει και να ερμηνεύσει τα στοιχεία που εμπεριέχονται στη βασική δραστηριότητα του ΚΕΠΑΗΝΕΤ «Υποστήριξη σχολικών εργαστηρίων» μέσα από συγκεκριμένη μεθοδολογία, επεξεργασία και αποτύπωση των δεδομένων που συλλέχθηκαν στο πλαίσιο αυτής της δραστηριότητας. Η εργασία ενδέχεται να συμβάλλει στον καλύτερο σχεδιασμό αλλά και στη μετεξέλιξη επιμέρους σημείων της παραπάνω δραστηριότητας.

Στην επόμενη ενότητα παρουσιάζεται το υλικό και η μέθοδος της εργασίας ενώ στην τρίτη ενότητα τα κυριότερα αποτελέσματα που προέκυψαν από την επεξεργασία των στοιχείων (Δελτίων Επισκέψεων). Στην ενότητα Συζήτηση-Συμπεράσματα, δίνονται στοιχεία ρεαλιστικής αξιολόγησης των αποτελεσμάτων αλλά και στοιχεία που αφορούν την μετεξέλιξη και την μελλοντική δουλειά σε σχέση με την εν λόγω δραστηριότητα. Τέλος, δίνονται συγκριτικά στοιχεία της τρέχουσας σχολικής χρονιάς σε σχέση με το σχολικό έτος 2012-2013.

## **2. Υλικό και Μέθοδος**

Κατά την διάρκεια του σχολικού έτους 2013-2014, και στο πλαίσιο των επισκέψεων στελεχών του ΚΕΠΑΗΝΕΤ στις σχολικές και Διοικητικές μονάδες της Α' Αθήνας έγινε συλλογή δεδομένων που αφορούν το περιεχόμενο της δράσης-υποστήριξης που έγινε στη σχολική μονάδα. Η καταγραφή-συλλογή έγινε με χρήση ειδικού ερωτηματολογίου-έντυπου (Δελτίο Επίσκεψης) που σχεδιάστηκε για το σκοπό αυτό (Έντυπο 01.03) (ΚΕΠΑΗΝΕΤ, 2013). Το έντυπο χρησιμοποιήθηκε καθ' όλη την διάρκεια του σχολικού έτους, με τελικό αποτέλεσμα τη συλλογή 711 δελτίων επίσκεψης. Επισημαίνεται εδώ, ότι σε κάθε επίσκεψη που έγινε συμμετείχαν τουλάχιστον δύο στελέχη

της μονάδας (σε λίγες περιπτώσεις συμμετείχε τρίτο ή και τέταρτο). Υπήρξε κατά κανόνα προετοιμασία της επίσκεψης ώστε η επίσκεψη να είναι κατά το δυνατόν αποδοτικότερη για το σχολείο και να μην «σπαταλούνται» άνθρωποι πόροι από το ΚΕΠΑΗNET.

Διαμορφώθηκε και χρησιμοποιήθηκε, όπως αναφέρθηκε και παραπάνω, δομημένο δελτίο-ερωτηματολόγιο με τέτοιο τρόπο ώστε να συγκεντρώνει όλες τις υπό διερεύνηση πληροφορίες. Το δελτίο συμπληρωνόταν από τους Τεχνικούς Υπεύθυνους (ή τον Υπεύθυνο) κατά την επίσκεψή τους στα σχολεία ή τις Διοικητικές Μονάδες και υπογραφόταν από τον Υπεύθυνο Εργαστηρίου Πληροφορικής καθώς και τον Δ/ντή του Σχολείου ή τον διευθυντή της μονάδας. Ο τρόπος με τον οποίο σχεδιάστηκε το δελτίο, πληροί τα πρότυπα σχεδιασμού ενός ερευνητικού δελτίου, ενώ παράλληλα για την δόμησή του ελήφθη υπόψη ο σκοπός της έρευνας (Alreck & Settle, 2004; Bechhofer & Paterson, 2000; Burns 2000). Πριν χρησιμοποιηθεί παραγωγικά πραγματοποιήθηκε ο πιλοτικός του έλεγχος, με σκοπό την επιβεβαίωση της ορθότητας και της πληρότητάς του (McNeill 1990). Από την πιλοτική εφαρμογή προέκυψαν μικρές αλλαγές κυρίως σε θέματα που αφορούσαν τη σειρά συμπλήρωσης των στοιχείων και δευτερευόντως θέματα κατανόησης ή αισθητικής.

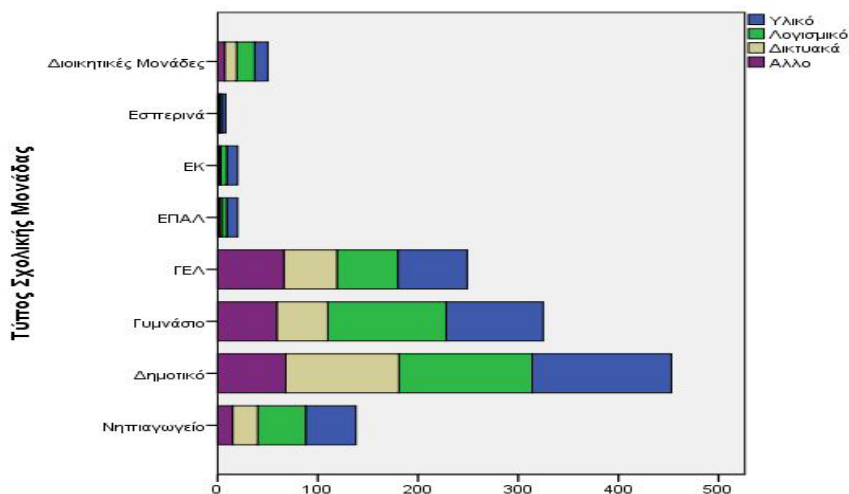
Το δελτίο στην τελική του μορφή, διαρθρώνεται σε δύο μέρη. Στο πρώτο μέρος καταγράφονται τα γενικά πληροφοριακά στοιχεία για την σχολική μονάδα καθώς και στοιχεία που αφορούν την επίσκεψη και τα ονοματεπώνυμα των στελεχών του ΚΕΠΑΗNET. Στο δεύτερο μέρος καταγράφονται στοιχεία που αφορούν το ουσιαστικό μέρος της επίσκεψης, δηλαδή την παρέμβαση των στελεχών του ΚΕΠΑΗNET στο σχολείο.

Τα στοιχεία των δελτίων επισκέψεων που συλλέχθηκαν καταχωρήθηκαν σε στατιστικό πακέτο. Έγινε έλεγχος για λανθασμένες εγγραφές και δημιουργήθηκαν κατάλληλες δευτερογενείς μεταβλητές. Ακολούθησε η στατιστική επεξεργασία και η ανάλυση των δεδομένων που έγινε πάλι με την χρήση στατιστικού πακέτου, αφού προηγήθηκε η προσεκτική κωδικοποίησή των ερωτήσεων με εννοιολογική συνέπεια (Αποστολάκης κ.α., 2009; Αποστολάκης & Σταμούλη, 2007; Γναρδέλης, 2006; Αποστολάκης κ.α., 2003), ενώ σε μεταγενέστερο στάδιο έγινε ερμηνεία των αποτελεσμάτων και εξαγωγή συμπερασμάτων (Armitage & Berry 1994; Green, Salkind & Akey, 2000). Η στατιστική επεξεργασία περιελάμβανε κυρίως διαδικασίες και τεχνικές περιγραφικής στατιστικής αλλά και γραφική αποτύπωση με συνδυαστικά διαγράμματα. Στην επόμενη ενότητα παρουσιάζονται τα κυριότερα αποτελέσματα-ευρήματα της στατιστικής επεξεργασίας.

### **3. Αποτελέσματα**

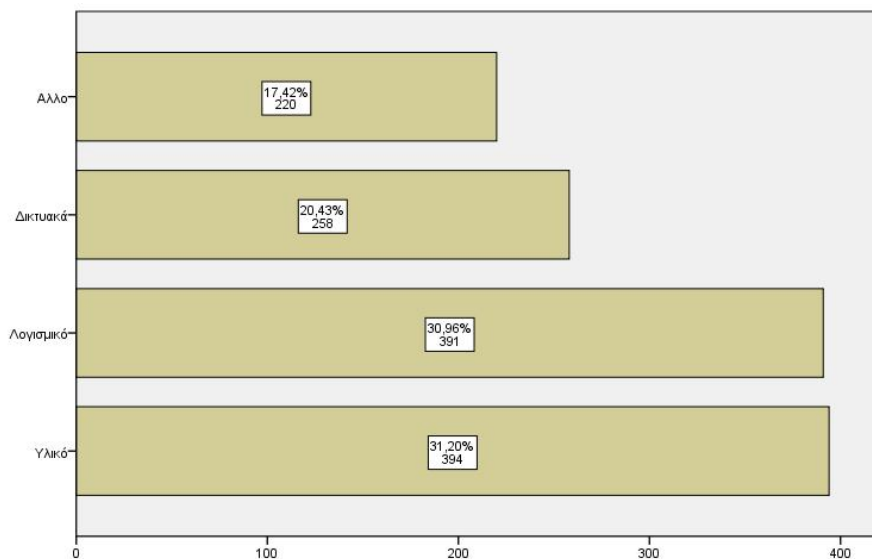
Στο αρχείο δεδομένων είχαμε δελτία επίσκεψης από 77 Νηπιαγωγεία (10,8%), 257 Δημοτικά (36,1%), 183 Γυμνάσια (25,7%), 138 Γενικά Λύκεια-ΓΕΛ (19,4%), 12 Επαγγελματικά Λύκεια-ΕΠΑΛ (1,7%), 13 Εργαστηριακά Κέντρα-ΕΚ (1,8%), 7 Ε-

σπερινά (1%) και 24 από Διοικητικές Μονάδες (ΚΕΣΥΠ, ΚΕΔΔΥ, ΣΣΝ κ.α.) που δεν στεγάζονται στο κεντρικό κτίριο της Δ/σης Δευτεροβάθμιας Α' Αθήνας (3,4%).



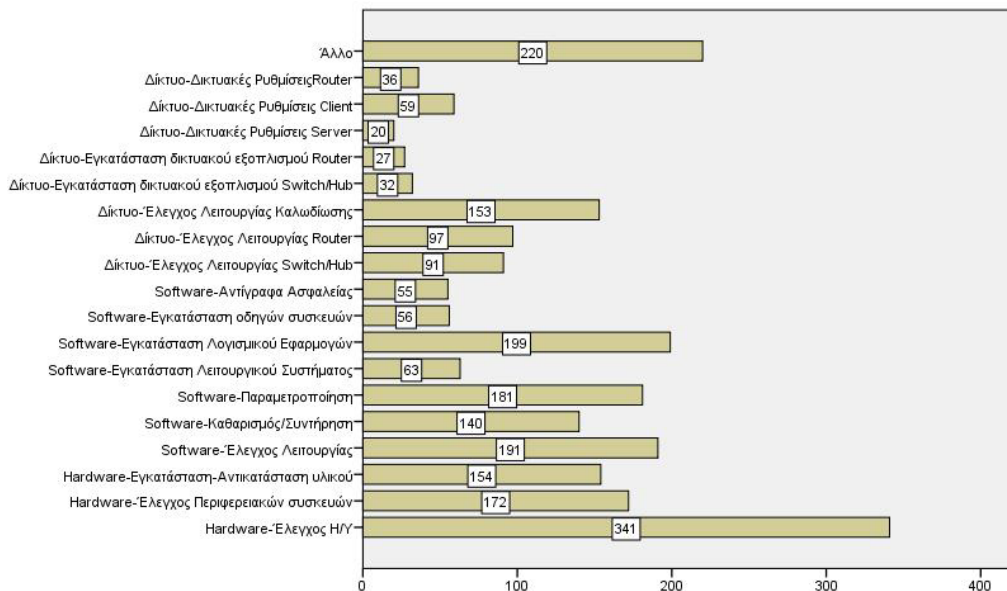
**Εικόνα 1.** Τομέας παρέμβασης και τύπος σχολείου

Στα δημοτικά οι παρεμβάσεις είναι ισοκατανεμημένες σε Υλικό, Λογισμικό και Δικτυακά ενώ στα Γυμνάσια φαίνεται να υπερτερούν αυτές του Λογισμικού (Εικόνα 1).



**Εικόνα 2.** Ποσοτικά στοιχεία ανά κατηγορία παρεμβάσεων.

Οι τεχνικές παρεμβάσεις αφορούν: Υλικό 394 (31,20%), Λογισμικό 391 (30,96%), Δικτυακά 258 (20,43%) και Άλλο 220 (17,42%). Η ενότητα «Άλλο» έχει πολύ υψηλό ποσοστό γιατί σε αυτήν εντάσσονται και οι παρεμβάσεις μας για ανοικτό και ελεύθερο λογισμικό (Εικόνα 2).

**Εικόνα 3.** Αριθμός δελτίων επίσκεψης ανά τύπο-κατηγορία τεχνικής παρέμβασης

Στα 711 Δελτία Επίσκεψης είχαμε 341 να αφορούν έλεγχο Συστημάτων Η/Υ, 172 έλεγχο περιφερειακών συσκευών, 154 εγκατάσταση-αντικατάσταση υλικού, 191 έλεγχο λειτουργίας λογισμικού, 140 Καθαρισμός/Συντήρηση λογισμικού, 181 Παραμετροποίηση λογισμικού, 63 Εγκατάσταση Λειτουργικού συστήματος, 199 Εγκατάσταση Λογισμικού εφαρμογών, 56 Εγκατάσταση οδηγών συσκευών, 55 λήψη Αντιγράφων Ασφαλείας, 91 έλεγχο switch/hub, 97 Έλεγχο λειτουργίας router, 153 έλεγχο λειτουργίας καλωδίου, 32 Εγκατάσταση δικτυακού εξοπλισμού switch/hub, 27 Εγκατάσταση δικτυακού εξοπλισμού router, 20 Δικτυακές Ρυθμίσεις Server, 59 Δικτυακές Ρυθμίσεις Client και 36 Δικτυακές ρυθμίσεις router (Εικόνα 3).

Διακόσιες είκοσι τεχνικές παρεμβάσεις δεν εντάχθηκαν στις παραπάνω κατηγορίες. Οι παρεμβάσεις αυτές αφορούσαν κυρίως τεχνικές συμβουλές που δόθηκαν για τη καλύτερη διεύθυνση χώρων, την επέκταση της δικτύωσης του σχολείου, τις ηλεκτρολογικές εγκαταστάσεις, ενημερώσεις για επιμέρους θέματα αξιοποίησης λογισμικού κ.α.

Ο μέσος χρόνος για την προετοιμασία της επίσκεψης στα σχολεία (ή τις Διοικητικές μονάδες) ήταν 4,06 ημέρες. Με δεδομένο το χρονικό διάστημα χρήσης του συγκεκριμένου δελτίου (Σεπτέμβριος 2013 – Ιούνιος 2014, εκτός της περιόδου των διακοπών Χριστουγέννων και Πάσχα) και του γεγονότος ότι η επίσκεψη πραγματοποιείτο από τουλάχιστον δύο στελέχη του ΚΕΠΑΗNET, έγιναν συνολικά περίπου 1422 ανθρωποεπισκέψεις (σε χρονική περίοδο 9 μηνών) ή 158 ανθρωποεπισκέψεις ανά μήνα ή 7,9 ανθρωποεπισκέψεις ανά ημέρα (κατά μέσο όρο).

#### 4. Συζήτηση-Συμπεράσματα

Ο δείκτης των ανθρωποεπισκέψεων μπορεί να κριθεί εξαιρετικός (στο ΚΕΠΑΗNET Α' Αθήνας υπηρετούν δέκα Τεχνικοί Υπεύθυνοι και ένας Υπεύθυνος) με δεδομένη την ανάγκη για καθημερινή υποστήριξη της Διεύθυνσης Α' Αθήνας από δύο στελέχη του ΚΕΠΑΗNET και την δυνατότητα-ανάγκη για συμμετοχή των στελεχών του ΚΕΠΑΗNET σε επιμορφωτικά προγράμματα και άλλες δραστηριότητες (ενημερωτικές συναντήσεις, τεχνικές επιτροπές, εκθέσεις, κ.α.) που άπτονται του ρόλου τους και συμβάλλουν ουσιαστικά στην εξειδίκευση και την συνεχή και αναγκαία ενημέρωσή τους.

Τα στοιχεία που παρέχονται στην επιλογή-καταχώρηση «Άλλο» (220 παρεμβάσεις), δηλαδή διαφορετική τεχνική παρέμβαση από τις προκαθορισμένες στο Δελτίο Επίσκεψης, σε συνδυασμό με τις παρατηρήσεις που έχουν (σε μορφή κειμένου) καταχωρηθεί στο Δελτίο, μας υποδεικνύουν την αναγκαιότητα για αναθεώρηση-επικαιροποίηση του Δελτίου Επίσκεψης, προσθέτοντας επιπλέον θέματα για άμεση καταγραφή.

Εργαστήρια Πληροφορικής με την αναγκαία πιστοποίηση, κανονισμό λειτουργίας και Υπεύθυνο υφίσταται μόνο στην Β' Βάθμια. Στην Α' Βάθμια, μόνο σχολεία με το Ενιαίο Αναμορφωμένο Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα (ΕΑΕΠ), έχουν Εργαστήρια Πληροφορικής που υπόκεινται σε συγκεκριμένο κανονισμό λειτουργίας χωρίς όμως την αναγκαία πιστοποίηση και χωρίς υπεύθυνο εργαστηρίου. Αυτό δημιουργεί επιπλέον ιδιαιτερότητες-προβλήματα στα εργαστήρια πληροφορικής στα Δημοτικά (στα Νηπιαγωγεία αρμοδιότητάς μας δεν υπάρχουν εργαστήρια) και πολλές φορές απαιτείται πολλαπλάσιος χρόνος για την προετοιμασία της επίσκεψης.

Σημαντικές δυσκολίες αντιμετωπίσαμε με σχολεία που έχουν εγκαταστήσει με δική τους πρωτοβουλία (ανεξάρτητα του Πανελλήνιου Σχολικού Δικτύου-ΠΣΔ) ασύρματα δίκτυα. Η ανάγκη ύπαρξης πλαισίου λειτουργίας ασύρματων δικτύων κρίνεται αναγκαία, καθότι υπάρχουν σε πολλά σημεία «κενά» σχετικά με την χρήση τέτοιων δικτύων και αυτό μας καθιστά «αδύναμους» να παρέμβουμε αποτελεσματικά.

Το σχολικό έτος 2012-2013 (Αποστολάκης, 2013) το ΚΕΠΑΗNET έκανε 650 ανθρωποεπισκέψεις (325 Δελτία επίσκεψης) στα σχολεία αρμοδιότητάς του ενώ το σχολικό έτος 2013-2014 έκανε 1422 (711 δελτία επίσκεψης), αριθμός υπερδιπλάσιος.

Αυτό αιτιολογείται αφενός από την σημαντική «γήρανση» του εξοπλισμού των εργαστηρίων Πληροφορικής και αφετέρου από την εντονότερη δραστηριότητα στα σχολεία της Α' Βάθμιας (Δημοτικά και Νηπιαγωγεία).

Οι παρεμβάσεις μας σε αντικείμενα που δεν αποτυπώνονται στο δελτίο επίσκεψης την φετινή χρονιά ήταν 220 (17,42%) σε αντίθεση με την περσινή χρονιά που ήταν μόνο 58 (9,45%). Οι παρεμβάσεις αφορούσαν κυρίως θέματα όπως: Τεχνικές διευθετήσεις χώρων, Εγκατάσταση Ελεύθερου Λογισμικού/ Λογισμικού Ανοικτού Κώδικα (ΕΛ/ΛΑΚ), Θέματα τήρησης Κανονισμού Εργαστηρίου Πληροφορικής, Θέματα απόσυρσης και ανακύκλωσης υλικού, Συμβουλευτικά θέματα αγοράς και εγκατάστασης νέου υλικού-προδιαγραφές, Σύστημα VBI, Ασφάλεια Ηλεκτρολογικής εγκατάστασης-UPS-Πολύμπριζα ασφαλείας, Προετοιμασία σεμιναρίων της μονάδας σε σχολεία αρμοδιότητάς της κ.α.

## 5. Μελλοντική εργασία

Την παρούσα μελέτη-έρευνα την «τρέχουμε» στο τέλος κάθε σχολικής χρονιάς ώστε να παράγονται και συγκριτικά στοιχεία για την πορεία των επιμέρους στοιχείων της δραστηριότητας «Υποστήριξη σχολικών εργαστηρίων». Άμεσος στόχος είναι ο επανασχεδιασμός της διαδικασίας της συγκεκριμένης δραστηριότητας με στοχευόμενες βελτιώσεις στο Δελτίο Επίσκεψης αλλά και σε σημεία που σχετίζονται με την προετοιμασία της επίσκεψης στις σχολικές και διοικητικές μονάδες αρμοδιότητάς μας.

## Ευχαριστίες

Τις θερμές ευχαριστίες μας στους Τεχνικούς Υπεύθυνους του ΚΕΠΑΗNET της Α' Αθήνας κ.κ. Α. Αντωνοκάκη, Ε. Δήμο, Ι. Καβαθά, Δ. Μωράκη, Ι. Παπαϊωάννου, Π. Τζίτζιρα, Β. Φλώρο και Γ. Χορόζογλου για την συγκέντρωση του υλικού της παρούσας εργασίας. Η συλλογή έγινε στο πλαίσιο της διαδικασίας που τηρήθηκε από το ΚΕΠΑΗNET της ΔΔΕ Α' Αθήνας κατά το σχολικό έτος 2013-1014.

## Αναφορές

- Alreck, P. & Settle, R. (2004). *Survey Research Handbook*, 3rd ed., New York: McGraw-Hill.
- Armitage, P. & Berry, G.D. (1994). *Statistical Methods in Medical Research*, London: Blackwell Scientific Publications.
- Bechhofer, F. & Paterson, L. (2000). *Principles of Research Design in the Social Sciences*, London: Routledge Taylor & Francis Group.
- Burns, R. (2000). *Introduction to Research Methods*. London: Sage Publications.



- Green, S., Salkind, N. & Akey, T. (2000). *Using SPSS for Windows. Analyzing and Understanding Data*, USA: Practice Hall.
- McNeill, P. (1990). *Research methods* (2nd ed.), London: Routledge.
- Αποστολάκης, Ι. (2013). *Στατιστικά στοιχεία επισκέψεων για την υποστήριξη εργαστηρίων Πληροφορικής*, CIE2013, Πειραιάς.
- Αποστολάκης, Ι., Καστανιά, Α. & Πιερράκου, Χρ. (2003). *Στατιστική Επεξεργασία Δεδομένων στην Υγεία*, Αθήνα: Παπαζήσης.
- Αποστολάκης, Ι. & Σταμούλη, Μ.Α. (2007). *Ασκήσεις Υπολογιστικής Στατιστικής στην Υγεία*, Τεύχος Α'. Αθήνα: Παπαζήσης.
- Αποστολάκης, Ι., Δάρας, Τ. & Σταμούλη, Μ.Α. (2009). *Ασκήσεις Υπολογιστικής Στατιστικής στην Υγεία*, Τεύχος Β'. Αθήνα: Παπαζήσης.
- Γναρδέλλης, Χ. (2006). *Ανάλυση δεδομένων με το SPSS 14.0 for Windows*. Αθήνα: Παπαζήσης.
- ΚΕΠΛΗΝΕΤ (2013). *Διαδικτυακός Τόπος ΚΕΠΛΗΝΕΤ Α' Αθήνας*, <http://plinet-aath.sch.gr>.
- ΠΣΔ (2013). *Πανελλήνιο Σχολικό Δίκτυο*. <http://www.sch.gr>.
- ΦΕΚ 2316 Β (2012). *Καθορισμός του τρόπου λειτουργίας των Κέντρων Πληροφορικής και Νέων Τεχνολογιών, των οργάνων, των κριτηρίων και της διαδικασίας επιλογής και τοποθέτησης των Υπευθύνων και των Τεχνικών Υπευθύνων τους καθώς και των καθηκόντων και αρμοδιοτήτων τους*.

### Abstract

The collection of data concerning a Unit's activities and practices is usually a tool to increase both its efficiency and effectiveness. In this paper, the data collected during the visits of the KEPLINET's officials to the schools of their competence throughout the school year 2013-2014, were utilized for this purpose. Statistical analysis of those data was performed using a statistical analysis package in order to plot and highlight specific points of intervention on a visit, as well as to produce information concerning the efficiency of the Unit such as the number of visits by officials and the average response time to schools' requests. The discussion that follows is a critical presentation of the results in comparison with those from the previous school year (2012-2013).

**Keywords:** KEPLINET A 'Athens, Computer Lab Support, Statistics of recorded visits.