



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ

**ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ
ΜΟΝΑΔΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (ΜΟΔΙΠ)
ΤΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΑΘΗΝΩΝ**



Πάρης Βασσάλος

Επίκουρος Καθηγητής, Τμήμα Πληροφορικής

Δημήτρης Μπουραντώνης

Καθηγητής, Τμήμα Διεθνών και Ευρωπαϊκών Οικονομικών Σπουδών

Klas Eric Soderquist

Αναπληρωτής Καθηγητής, Τμήμα Διοικητικής Επιστήμης & Τεχνολογίας

Αθήνα, Απρίλιος 2014

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΜΕΡΟΣ Α. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

A. 1. ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ ΜΟΔΙΠ	3
A. 1.1. Στόχοι.....	4
A.1.2. Οργάνωση του Έργου.....	5
A. 2. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΔΟΜΗ	6

ΜΕΡΟΣ Β. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΥΡΙΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ ΜΟΔΙΠ

Π.Ε. 1: Ανάπτυξη Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας ΟΠΑ.....	7
Π.Ε. 2: Ανάπτυξη Πληροφοριακού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας ΟΠΑΒ. 1.1.	7
Π.Ε. 3: Ενημέρωση και εκπαίδευση στελεχών ΜΟΔΙΠ και προσωπικού ΟΠΑ (ΟΜ.Ε.Α.).....	9
Π.Ε. 4: Αξιολογήσεις από ΟΜ.Ε.Α. – Εσωτερικές Εκθέσεις Αξιολόγησης.....	10
Π.Ε. 5 Εξωτερική Αξιολόγηση από Επιτροπή Εξωτερικής Αξιολόγησης Α.ΔΙ.Π. και το εξωτερικό περιβάλλον του ΟΠΑ.....	12
Π.Ε. 6 Δράσεις Πιστοποίησης.....	13
Π.Ε. 7 Δράσεις δημοσιότητας.....	14
Π.Ε. 8 Αξιολόγηση Έργου.....	14
Π.Ε. 9 Προμήθεια Υλικού Εξοπλισμού.....	15

ΜΕΡΟΣ Γ. ΑΥΤΟ-ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ-ΟΠΑ (ΜΟΔΙΠ-ΟΠΑ) ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΕΦQM

Γ. 1. ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ	16
Γ. 2. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ.....	21

ΜΕΡΟΣ Δ. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ-ΟΠΑ (ΜΟΔΙΠ-ΟΠΑ) ΜΕ ΒΑΣΗ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ ΠΡΟΣ ΤΑ ΜΕΛΗ ΤΩΝ ΟΜΕΑ ΤΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ

.....	25
-------	----

ΜΕΡΟΣ Ε. ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Ε.1. Αξιολόγηση του Έργου ΜΟΔΙΠ - Επίτευξη Στόχων και Τυχόν Αποκλίσεις	29
Ε.2. Αξιολόγηση Αναφορικά με τα Οφέλη από την Υλοποίηση του Έργου	31
Ε.3. Αποτελεσματικότητα της Ομάδας Έργου.....	31
Ε.4. Συμπεράσματα και Προτάσεις Βελτίωσης.....	32

<u>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ</u>	35
------------------------	----

A. 1. ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ ΜΟΔΙΠ

Με τον Ν. 3374/2005 θεσμοθετείται η διασφάλιση της ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση, η Διασφάλιση Ποιότητας της Ανώτατης Εκπαίδευσης στην Ελλάδα, όπως έχουν ήδη πράξει οι υπόλοιπες 45 χώρες της Ευρώπης.

Ο θεσμός αναθέτει την ευθύνη της αξιολόγησης του έργου τους στα ίδια τα Ιδρύματα μέσω της αυτοαξιολόγησής τους με διαφανείς και συστηματικές διαδικασίες, στις οποίες συμμετέχουν και οι φοιτητές.

Η πράξη που μετουσιώνει τον θεσμό αυτόν στο Οικονομικό Πανεπιστήμιο υλοποιείται στο έργο με τίτλο **«Οργάνωση και λειτουργία ΜΟΔΙΠ του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών»** που εντάχθηκε στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Εκπαίδευση και Δια Βίου Μάθηση», (ΕΠΕΔΒΜ), ΕΣΠΑ 2007-2013, στον Άξονα Προτεραιότητας 2 **«Αναβάθμιση της ποιότητας της εκπαίδευσης και προώθηση της κοινωνικής ενσωμάτωσης στις 3 περιφέρειες εξόδου»**, με κωδικό MIS: 302352, συγχρηματοδοτήθηκε από την Ευρωπαϊκή Ένωση (το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο) και από Εθνικούς Πόρους, και εντάσσεται στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα **«Εκπαίδευση και Δια Βίου Μάθηση»** με κωδικό **MIS 300664**.

Οι δράσεις που περιγράφονται στο φυσικό αντικείμενο της πράξης σχετίζονται με την οργάνωση, ανάπτυξη, υποστήριξη και την λειτουργία ενός συστήματος διασφάλισης ποιότητας και αξιολόγησης του εκπαιδευτικού έργου στο Ίδρυμα μας. Συγκεκριμένα αφορά:

- την ανάπτυξη και προσαρμογή μεθόδων, τεχνικών και εργαλείων αξιολόγησης,
- την οργάνωση των διαδικασιών του συστήματος αξιολόγησης της ΜΟΔΙΠ,
- τη δημιουργία του Πληροφοριακού Συστήματος (ΠΣ) του Πανεπιστημίου, συμβατό με τις λειτουργίες της Α.ΔΙ.Π., το οποίο θα υποστηρίξει τις διαδικασίες αξιολόγησης παρέχοντας δυνατότητες ασφαλούς εισαγωγής τυποποιημένων δεδομένων, αξιόπιστης διαχείρισης αποτελεσμάτων και έκδοσης εκθέσεων σε περιβάλλον Διαδικτύου, καθώς και δημιουργίας αρχειακού υλικού δεικτών αξιολόγησης,
- τη στελέχωση της ΜΟΔΙΠ του Οικονομικού Πανεπιστημίου με εξειδικευμένο επιστημονικό και διοικητικό/ τεχνικό δυναμικό,
- την υλοποίηση συγκεκριμένων προγραμμάτων αξιολόγησης ποιότητας,
- στην υποστήριξη του έργου των Ομάδων Εσωτερικής Αξιολόγησης (ΟΜ.Ε.Α.).

Το έργο της ΜΟΔΙΠ του ΟΠΑ (υποέργο 1) εγκρίθηκε με χρονική διάρκεια 1/10/2010 έως 31/12/2012 (27 μήνες) με συνολικό προϋπολογισμό 194.878,70 € και πήρε παράταση με το υποέργο 2 με τίτλο «ΜΟΔΙΠ του ΟΠΑ - Β' ΦΑΣΗ» με χρονική διάρκεια 1/1/2013 έως 31/10/2015 (34 μήνες) με συνολικό προϋπολογισμό 168.607,44€. Ο συνολικός προϋπολογισμός του έργου ΜΟΔΙΠ ΟΠΑ για την περίοδο 1/10/2010 έως 31/10/2015 (61 μήνες) είναι 363.486,14€. **Επιστημονικός υπεύθυνος** στο έργο «Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας», είναι ο Αντιπρύτανης Ακαδημαϊκών Υποθέσεων και Προσωπικού του ΟΠΑ Καθηγητής κ. **Εμμανουήλ Γιακουμάκης**.

Το Γραφείο στελεχώνεται από **τρεις εξωτερικούς συνεργάτες πλήρους απασχόλησης**, οι οποίοι διαθέτουν πτυχίο Α.Ε.Ι., μεταπτυχιακές σπουδές και εμπειρία στη διοικητική και τεχνική υποστήριξη υλοποίησης μεθόδων και διαδικασιών διασφάλισης ποιότητας:

- Μαρία Πατεράκη: Ειδικός μεθόδων και διαδικασιών διασφάλισης ποιότητας.
- Δημοσθένης Καραβέλλας: Ειδικός Quality Management.
- Ιωάννα Μπλίντζιου: Ειδικός Πληροφοριακών Συστημάτων και Στατιστικής Ανάλυσης.

Στην ιστοσελίδα της ΜΟΔΙΠ, <http://modip.aueb.gr>, υπάρχει πλήρης πληροφόρηση για την αποστολή, την δομή, τις διαδικασίες και τα αποτελέσματα όλων των δραστηριοτήτων του ΜΟΔΙΠ, συμπεριλαμβανομένου του πληροφοριακού συστήματος.

A. 1.1. Στόχοι

Το αντικείμενο της διασφάλισης ποιότητας, όπως αναφέρεται στο νόμο (άρθρο 1 §2): «...συνίσταται στη συστηματική, τεκμηριωμένη και λεπτομερή αποτίμηση, ανάδειξη και καταγραφή του έργου των Ιδρυμάτων Ανώτατης Εκπαίδευσης, με τη χρήση αντικειμενικών κριτηρίων και στην κριτική ανάλυση [του έργου]. Με βάση τα αποτελέσματα της αξιολόγησης λαμβάνονται από τα ακαδημαϊκά ιδρύματα και την πολιτεία τα απαραίτητα μέτρα διασφάλισης και βελτίωσης της ποιότητας του έργου που επιτελούν τα Ιδρύματα Ανώτατης Εκπαίδευσης στο πλαίσιο της αποστολής τους να παρέχουν ανώτατη παιδεία υψηλού ποιοτικού επιπέδου.»

A. 1.2. Οργάνωση του έργου

Υπεύθυνα όργανα για τη Διασφάλιση της Ποιότητας ορίζονται κατά τον Ν. 3374/2005:

1. Σε επίπεδο Ιδρύματος, η Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας (ΜΟΔΙΠ), η οποία έχει πάγιο χαρακτήρα (Ν. 3374/2005, Άρθρο 2 §4).
2. Σε επίπεδο Ακαδημαϊκής Μονάδας και αποκλειστικά για τη διάρκεια της Εσωτερικής Αξιολόγησης, η Ομάδα Εσωτερικής Αξιολόγησης (ΟΜ.Ε.Α.) και, προκειμένου για ειδικές περιπτώσεις, οι Ειδικές Ομάδες Αξιολόγησης (Ε.Ο.Α.) (Ν. 3374/2005, Άρθρο 5 §2 και 3).
3. Σε επίπεδο Εξωτερικής Αξιολόγησης, η ειδική Επιτροπή Εξωτερικής Αξιολόγησης (Ε.Ε.Α.). Οι προϋποθέσεις για τη συγκρότηση και σύνθεση της Ε.Ε.Α. περιγράφονται αναλυτικά στο Ν. 3374/2005 (Άρθρο 8 §5).
4. Σε επίπεδο Εθνικό, η ανεξάρτητη Αρχή Διασφάλισης της Ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση (Α.ΔΙ.Π., Ν. 3374/2005, Άρθρο 10).

Τονίζεται ότι από το θεσμικό πλαίσιο που διέπει το αντικείμενο όλα τα παραπάνω όργανα έχουν χαρακτήρα συντονιστικό και όχι επιτελικό-ρυθμιστικό. Η ευθύνη για τη λήψη αποφάσεων που σχετίζονται με τη διασφάλιση της ποιότητας στις Ακαδημαϊκές Μονάδες και τα Ιδρύματα ανήκει στα ισχύοντα αρμόδια όργανά τους, τα οποία δεν υποκαθίστανται καθ' οιονδήποτε τρόπο από τις ΜΟΔΙΠ, ΟΜ.Ε.Α., και Ε.Ε.Α..

Με τον παραπάνω νόμο ως οδηγό και στα πλαίσια του έργου συστήθηκε για το Πανεπιστήμιο μας η ΜΟΔΙΠ¹ -με επιλογή συνεργατών με διαγωνισμό-, και των ΟΜ.Ε.Α. από μέλη ΔΕΠ/διοικητικούς/εκπρόσωπο φοιτητών κάθε Τμήματος, σύμφωνα με το πρωτόκολλο της Α.ΔΙ.Π..

Τέλος, για την επίτευξη των στόχων του έργου συστήθηκαν οι παρακάτω δράσεις

- Π.Ε.1 Ανάπτυξη Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας ΟΠΑ
- Π.Ε.2 Ανάπτυξη Πληροφοριακού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας ΟΠΑ
- Π.Ε.3 Ενημέρωση και εκπαίδευση στελεχών ΜΟΔΙΠ και προσωπικού ΟΠΑ (ΟΜ.Ε.Α.)
- Π.Ε.4 Αξιολογήσεις από ΟΜ.Ε.Α. – Εσωτερικές Εκθέσεις Αξιολόγησης
- Π.Ε.5 Εξωτερική Αξιολόγηση από Επιτροπή Εξωτερικής Αξιολόγησης Α.ΔΙ.Π. και το εξωτερικό περιβάλλον του ΟΠΑ
- Π.Ε.6 Δράσεις Πιστοποίησης
- Π.Ε.7 Δράσεις Δημοσιότητας
- Π.Ε.8 Αξιολόγηση Έργου
- Π.Ε.9 Προμήθεια Υλικού Εξοπλισμού.

¹ Το Πρυτανικό Συμβούλιο του Πανεπιστημίου στη συνεδρίαση της 3^{ης} Φεβρουαρίου 2009, κατόπιν εξουσιοδότησης από τη Σύγκλητο Ειδικής Σύνθεσης του ΟΠΑ (συνεδρίαση 20.6.08) και σύμφωνα με το άρθρο 2 του Ν.3374/2005 και το άρθρο 3 του Π.Δ. 160/2008, αποφάσισε τη συγκρότηση της ΜΟ.ΔΙ.Π. του Ο.Π.Α.

A. 2. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΔΟΜΗ

Η συλλογή δεδομένων για την αξιολόγηση εξελίχτηκε σε τρεις φάσεις:

- Πρώτα μελετήθηκαν, σε συνεργασία με τα στελέχη της ΜΟΔΙΠ, έντυπα, υποστηρικτικές διαδικασίες και αξιολογήσεις που έχουν ήδη πραγματοποιηθεί. Διεξήχθησαν, επίσης, συνεντεύξεις και συναντήσεις με τα στελέχη.
- Στην δεύτερη φάση μοιράστηκε στα στελέχη της ΜΟΔΙΠ ένα template προς συμπλήρωση για να καταγραφούν τα δυνατά σημεία, οι αδυναμίες και προτάσεις βελτίωσης από τα ίδια τα στελέχη με βάση το μοντέλο EFQM.
- Τέλος, μοιράστηκε ερωτηματολόγιο και πραγματοποιήθηκαν συνεντεύξεις με τα μέλη της Ομάδας Εσωτερικής Αξιολόγησης – ΟΜ.Ε.Α. από όλα τα τμήματα του πανεπιστημίου.

Στηριζόμενη σε πολλαπλές πηγές δεδομένων, η μεθοδολογική προσέγγιση προσφέρει μία σφαιρική εικόνα του συνόλου των δραστηριοτήτων και της απόδοσής τους. Επίσης, επιβεβαιώνει την εγκυρότητα της διαδικασίας και την αξιοπιστία των αποτελεσμάτων.

Στη συνέχεια ακολουθούν τα τρία μέρη, Β, Γ και Δ, που συμπεριλαμβάνουν την περιγραφή των κυρίων αντικειμένων του έργου ΜΟΔΙΠ, την αξιολόγηση με βάση το μοντέλο EFQM και την αξιολόγηση με βάση τη συλλογή πληροφοριών και απόψεων της ΟΜ.Ε.Α.. Το μέρος Ε ενσωματώνει τις πληροφορίες που καταγράφηκαν και συνοψίζει τα συμπεράσματα της αξιολόγησης.

ΜΕΡΟΣ Β ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΥΡΙΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ ΜΟΔΙΠ

Όπως αναφέρθηκε στο Μέρος Α, τα αντικείμενα του έργου χωρίστηκαν σε εννέα πακέτα εργασίας . Περιγράφουμε συνοπτικά τι εξέλιξη κάθε πακέτου καθώς και τα παραδοτέα

Π.Ε. 1: Ανάπτυξη Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας ΟΠΑ

Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας ΟΠΑ (Οδηγός)

Ανατέθηκε σε εξωτερικό συνεργάτη της ΜΟΔΙΠ και αφορά στη χαρτογράφηση των υπηρεσιών του ΟΠΑ και τη σύνταξη οδηγού διασφάλισης ποιότητας για το Πανεπιστήμιο.

Στο σύστημα διασφάλισης ποιότητας περιλαμβάνονται τα παρακάτω παραδοτέα:

Π.Ε.	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ	ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ	ΚΟΣΤΟΣ
ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΟΠΑ	Ορισμός δεικτών επίδοσης με χρήση Balanced Scorecard (Παπαλεξανδρής, Πατεράκη)	ΕΧΕΙ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΕΙ	7,500 €
	Ανάπτυξη συστήματος διασφάλισης ποιότητας (Παπαλεξανδρής/ Ντέλιου)	Ολοκληρώθηκε: 2/2013	6,000 €
	Εποπτεία και συμβουλευτική για την ανάπτυξη του συστήματος (Παπαλεξανδρής/ Ντέλιου)	Ολοκληρώθηκε: 2/2013	

Π.Ε. 2: Ανάπτυξη Πληροφοριακού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας ΟΠΑ

Το Π.Σ. του ΟΠΑ αποτελεί τον «πυρήνα» για την απρόσκοπτη λειτουργία του γραφείου ΜΟΔΙΠ Δόθηκε έμφαση στην ανάλυση απαιτήσεων και στο σχεδιασμό του ΠΣ προκειμένου να καλύπτει τις ανάγκες του γραφείου και να μπορεί να αναβαθμιστεί στο μέλλον.

Στο ΠΣ γίνεται η συλλογή συγκεντρωτικών στατιστικών σε επίπεδο τμήματος και ιδρύματος.

Τον συντονισμό, τον έλεγχο και τη διαχείριση του ΠΣ έχει το γραφείο της ΜΟΔΙΠ

Την υλοποίηση του ΠΣ ανέλαβε ομάδα εξωτερικών συνεργατών που υλοποίησε τα κάτωθι:

α) Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας ΟΠΑ και

β) Εγχειρίδιο Χρήσης ΠΣ Διαχείρισης Ποιότητας ΟΠΑ.

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται αναλυτικά τα επιμέρους παραδοτέα:

ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ	ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ	ΚΟΣΤΟΣ
Πληροφοριακό ΣΔΠ ΟΠΑ	Υποσύστημα Εσωτερικών Εκθέσεων (Κωτίδης, Ντρίτσου, Γεωργούλας)	Ολοκληρώθηκε: 7/2012	5500 (Κωτίδης) 9500 (Γεωργούλας, Ντρίτσου)
	Υποσύστημα Αξιολόγησης Μαθήματος/ Διδασκαλίας (Κωτίδης, Ντρίτσου, Γεωργούλας)	Ολοκληρώθηκε: 7/2012	
	Υποσύστημα Μελών ΔΕΠ – Έκδοση 1 (Κωτίδης, Ντρίτσου, Γεωργούλας)	Ολοκληρώθηκε: 7/2012	
	Υποσύστημα Αποθετηρίου (Κωτίδης, Ντρίτσου, Γεωργούλας)	Ολοκληρώθηκε: 7/2012	
	Εγχειρίδιο Χρήσης ΠΣ	Ολοκληρώθηκε: 7/2012	

Π.Ε. 3: Ενημέρωση και εκπαίδευση στελεχών ΜΟΔΙΠ και προσωπικού ΟΠΑ (ΟΜ.Ε.Α.)

Καθ' όλη τη διάρκεια του έργου το γραφείο ΜΟΔΙΠ οφείλει να ενημερώνει τις Ομάδες Εσωτερικής Αξιολόγησης αλλά και το διοικητικό προσωπικό σε θέματα που αφορούν στις εκθέσεις αξιολόγησης, στη χρήση του ΠΣ και τα συγκεντρωτικά στατιστικά αλλά και στη διαδικασία αξιολόγησης μαθήματος / διδασκαλίας.

Για το λόγο αυτό τηρούνται τα παρακάτω, όπως προβλέπει το τεχνικό δελτίο του έργου:

α) Φάκελος Πρότυπων Εγγράφων Αξιολόγησης,

β) Εγχειρίδιο Ενεργειών Αξιολόγησης και

γ) Φάκελος Εκπαίδευσης στελεχών ΟΠΑ

Οι επιμέρους ενέργειες μαζί με το στάδιο ολοκλήρωσης τους παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα:

ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ	ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ
Ενημέρωση & Εκπαίδευση στελεχών ΜΟΔΙΠ και προσωπικού ΟΜ.Ε.Α.	Συνεχής επικοινωνία και ενημέρωση στελεχών ΟΜ.Ε.Α. σχετικά με το έργο της ΜΟΔΙΠ	Συνεχής	Γραφείο ΜΟΔΙΠ
	Συνεχής επικοινωνία με γραμματείες υποστήριξης ΟΜ.Ε.Α. σχετικά με το ΠΣ και τις εκθέσεις αξιολόγησης	Συνεχής	Γραφείο ΜΟΔΙΠ
	Παρουσίαση & Εκπαίδευση χρηστών ΠΣ	Ολοκληρώθηκε: 6/2012	Γραφείο ΜΟΔΙΠ
	Σύνταξη Οδηγιών για τη διαδικασία συλλογής, συμπλήρωσης και επεξεργασίας ερωτηματολογίων αξιολόγησης μαθήματος/ διδασκαλίας	Ολοκληρώθηκε: 3/2012	Γραφείο ΜΟΔΙΠ
	Σύνταξη Πολιτικής Πρόσβασης στο ΠΣ	Υπό συζήτηση	Γραφείο ΜΟΔΙΠ
	Ενημέρωση δικτυακού τόπου ΜΟΔΙΠ για θέματα ποιότητας	Συνεχής	Γραφείο ΜΟΔΙΠ

Παράλληλα τα στελέχη του γραφείου ΜΟΔΙΠ συμμετείχαν καθ' όλη τη διάρκεια του προγράμματος σε ημερίδες και συνέδρια που οργανώθηκαν από ΜΟΔΙΠ άλλων πανεπιστημίων και συνέβαλλαν

στην ανταλλαγή απόψεων και στην ενημέρωση του γραφείου σε θέματα που αφορούν την αξιολόγηση.

Π.Ε. 4: Αξιολογήσεις από ΟΜ.Ε.Α. – Εσωτερικές Εκθέσεις Αξιολόγησης

Το γραφείο ΜΟΔΙΠ σε συνεργασία με τις ακαδημαϊκές μονάδες και τα μέλη ΟΜ.Ε.Α. συντονίζει τη διαδικασία σύνταξης των εσωτερικών εκθέσεων αξιολόγησης.

Οι Εκθέσεις Αξιολόγησης αφορούν:

- Ετήσιες Εσωτερικές Εκθέσεις ανά ακαδημαϊκή μονάδα: έχουν υποβληθεί οι ετήσιες εκθέσεις έως και το ακαδημαϊκό έτος 2011-2012,
- Ιδρυματική Έκθεση Αξιολόγησης.

ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	Τμήματα	Υποβολή έκθεσης	1 ^η Επικαιροποίηση/ 2 ^η Επικαιρ. (αν υπάρχει)	Στοιχεία εκθέσεων (τελευταία επικαιροποίηση)
Αξιολογήσεις από ΟΜΕΑ – ΕΕΑ	ΔΕΟΣ	2010	Φεβ.2012	2010-2011
	Πληροφορικής	Δεκ.2011	-	2009-2010
	ΔΕΤ	Φεβ.2009	Σεπτ.2013	2011-2012
	ΛΟΧΡΗ	2008	2009 / 2013	2011-2012
	Μάρκετινγκ και Επικοινωνίας	Μαϊ.2008	-	2007-2008
	ΟΔΕ	Νοε.2008	Μάιος 2012	2011-2012
	Οικονομικής Επιστήμης	Σεπτ.2008	Μάιος 2013	2011-2012
	Στατιστικής	Ιαν.2012	-	2010-2011

ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	Εκθέσεις	Στοιχεία έκθεσης (ακαδημαϊκά έτη)	Ολοκλήρωση	Υπεύθυνος
Ιδρυματική Έκθεση Αξιολόγησης	1 ^η Ιδρυματική Έκθεση	Έως και ακαδ. έτος 2009-2010	6/ 2010	Γραφείο ΜΟΔΙΠ
	2 ^η Ιδρυματική Έκθεση	2010-2011, 2011-2012	1/ 2014	Γραφείο ΜΟΔΙΠ

Το ΠΕ 4 περιλαμβάνει τέσσερις δραστηριότητες ως ακολούθως:

1: Ετήσια Απογραφικά Δελτία Τμημάτων

Τα ετήσια απογραφικά δελτία είναι:

- α) Απογραφικό Δελτίο Διδακτικού έργου και
- β) Απογραφικό Δελτίο Ερευνητικού έργου

2: Ετήσιες Εκθέσεις Εσωτερικής Αξιολόγησης Τμημάτων

Η ΟΜ.Ε.Α. κάθε Τμήματος έχει την ευθύνη σύνταξης της έκθεσης εσωτερικής αξιολόγησης. Η έκθεση είναι τετραετής και στον πίνακα «Αξιολογήσεις από ΟΜΕΑ-ΕΕΑ» φαίνεται η ημερομηνία υποβολής των εσωτερικών εκθέσεων των τμημάτων. Οι εκθέσεις αυτές έχουν διαβιβαστεί και εγκριθεί από την Α.ΔΙ.Π..

3: Ετήσια Έκθεση Εσωτερικής Αξιολόγησης Ιδρύματος

Η ετήσια έκθεση εσωτερικής αξιολόγησης του Ιδρύματος προκύπτει από την επεξεργασία των συγκεντρωτικών στοιχείων των επιμέρους ακαδημαϊκών μονάδων που καταχωρούνται στο ΠΣ της ΜΟΔΙΠ

Από τις ετήσιες εσωτερικές εκθέσεις αξιολόγησης του ιδρύματος προκύπτει η ιδρυματική έκθεση αξιολόγησης που ζητάει η Α.ΔΙ.Π..

Στην παρούσα φάση συντάχθηκε η δεύτερη ιδρυματική έκθεση αξιολόγησης που αφορά στη διετία 2010-2011/ 2011-2012 από το γραφείο ΜΟΔΙΠ Στην έκθεση πραγματοποιείται καταγραφή των σημαντικότερων στοιχείων των προπτυχιακών και μεταπτυχιακών προγραμμάτων σπουδών και των διοικητικών υπηρεσιών. Επίσης παρουσιάζονται δείκτες που αποτυπώνουν την εξέλιξη του ΟΠΑ σε όλους τους τομείς ενδιαφέροντος (πρόγραμμα σπουδών, φοιτητές, έρευνα, απορρόφηση αποφοίτων, αξιολόγηση μαθήματος/διδασκαλίας κ.α.)

4: Φάκελοι Ενεργειών Αξιολόγησης Τμημάτων και Ιδρύματος

Στους φακέλους ενεργειών αξιολόγησης είναι συγκεντρωμένα όλα τα έγγραφα επικοινωνίας όσον αφορά την αξιολόγηση των Τμημάτων και του Ιδρύματος. Στους φακέλους ενεργειών ανήκουν: α) οι συναντήσεις αξιολόγησης, β) οι επιστολές του προέδρου ΜΟΔΙΠ ΟΠΑ προς τους Προέδρους των Τμημάτων, γ) οι επιστολές από την Α.Δι.Π., δ) οι επιστολές προς την Α.Δι.Π. και ε) οι επιστολές των Προέδρων των Τμημάτων.

Π.Ε. 5 Εξωτερική Αξιολόγηση από Επιτροπή Εξωτερικής Αξιολόγησης Α.Δι.Π. και το εξωτερικό περιβάλλον του ΟΠΑ

Με την Εξωτερική Αξιολόγηση ολοκληρώθηκε ένας πλήρης κύκλος αξιολόγησης ακαδημαϊκής μονάδας, όπως προβλέπει η Α.Δι.Π..

Στην παρούσα φάση έχουν ολοκληρώσει την εξωτερική τους αξιολόγηση και τα 8 τμήματα του ΟΠΑ. Αναμένονται οι Εκθέσεις Εξωτερικής Αξιολόγησης των Τμημάτων ΛΟΧΡΗ και Στατιστικής.

ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	Τμήματα	Ημερομηνία αξιολόγησης
Εξωτερικές Αξιολογήσεις ΟΠΑ	ΔΕΟΣ	3/ 2012
	Πληροφορικής	3/ 2012
	ΔΕΤ	11/ 2013
	ΛΟΧΡΗ	2/ 2014
	Μάρκετινγκ και Επικοινωνίας	6/ 2010
	ΟΔΕ	6/ 2012
	Οικονομικής Επιστήμης	5/ 2013
	Στατιστικής	2/ 2014

Το ΠΕ 5 περιλαμβάνει τέσσερις δραστηριότητες ως ακολούθως:

1: Εκθέσεις Εξωτερικής Αξιολόγησης της ΕΕΑ

Η Έκθεση Εξωτερικής Αξιολόγησης (ΕΕΑ) συντάσσεται από την Επιτροπή Εξωτερικής Αξιολόγησης και κοινοποιείται μέσω της Α.Δι.Π. στην υπό αξιολόγηση ακαδημαϊκή μονάδα για τυχόν παρατηρήσεις. Στη συνέχεια οριστικοποιείται και δημοσιεύεται στον ιστότοπο της Α.Δι.Π.. Οι 6 Εκθέσεις Εξωτερικής Αξιολόγησης των Τμημάτων του ΟΠΑ έχουν αναρτηθεί στον ιστότοπο της Α.Δι.Π.. Αναμένονται οι Εκθέσεις Εξωτερικής Αξιολόγησης των Τμημάτων ΛΟΧΡΗ και Στατιστικής.

2: Αναφορά Εξωτερικής Αξιολόγησης της ΜΟΔΙΠ

Αντίγραφο της ΕΕΑ τηρεί το γραφείο ΜΟΔΙΠ. Το γραφείο συνέταξε αναφορά με τις κυριότερες παρατηρήσεις (θετικές ή αρνητικές) της Επιτροπής ως προς το Πρόγραμμα Σπουδών, τη Διδασκαλία, την Έρευνα, Άλλες Υπηρεσίες και το Στρατηγικό Σχεδιασμό του Τμήματος.

3: Εκθέσεις Αξιολόγησης από Οργανισμούς

Στο πλαίσιο του έργου το Πανεπιστήμιο έχει υποβάλλει αίτημα αξιολόγησης από εξωτερικούς οργανισμούς, π.χ. EFQM, Αιέν Αριστεύειν κ.α.

4: Φάκελος Ενεργειών Αξιολόγησης

Στο φάκελο ενεργειών αξιολόγησης συγκεντρώνεται η αλληλογραφία που προηγείται και ακολουθεί της εξωτερικής αξιολόγησης. Αφορά σε επιστολές που εστάλησαν από την Α.ΔΙ.Π. προς το ΟΠΑ, προς την Α.ΔΙ.Π. από τα τμήματα ή/ και από το ίδρυμα.

Π.Ε. 6 Δράσεις Πιστοποίησης

Στο πλαίσιο του έργου ΜΟΔΙΠ προβλέπονται Δράσεις Πιστοποίησης που αφορούν το ΟΠΑ. Στις δράσεις πιστοποίησης που ολοκληρώθηκαν με επιτυχία περιλαμβάνονται:

- 6.1 Υποβολή Αιτήματος Πιστοποίησης του ΟΠΑ για το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης και λήψη Εθνικού Βραβείου Ποιότητας.
- 6.2 Υποβολή Αιτήματος Πιστοποίησης του ΟΠΑ για το πρότυπο EFQM και λήψη πιστοποιητικού Committed to Excellence.
- 6.3 Υποβολή Αιτήματος Πιστοποίησης του ΟΠΑ για το Ελληνικό Πρότυπο Επιχειρηματικής Αριστείας και λήψη πιστοποιητικού.
- 6.4 Υποβολή Αιτήματος Πιστοποίησης ενός Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών για το AMBA και λήψη πιστοποιητικού.
- 6.5 Υποβολή Έκθεσης UN Global Compact και πιστοποιητικό ένταξης στο πρότυπο PRME.

ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ	ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ
Δράσεις Πιστοποίησης	Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης	10/ 2012	Ντέλιου / Κοροβήλος
	EFQM	10/ 2012	Ντέλιου / Κοροβήλος
	Ελληνικό Πρότυπο Επιχειρηματικής Αριστείας	10/ 2012	Ντέλιου / Κοροβήλος
	AMBA Accreditation	International MBA	
	UN Global Compact	2/ 2013	Καραβέλλας
	PRME	2/ 2013	Καραβέλλας

Π.Ε. 7 Δράσεις δημοσιότητας

Στο πλαίσιο του έργου «Δράσεις δημοσιότητας», προβλέπονταν η διάχυση των αποτελεσμάτων της αξιολόγησης. Για το σκοπό αυτό αναπτύχθηκε δικτυακός τόπος διαχείρισης ποιότητας του ΟΠΑ.

Δικτυακός Τόπος Διαχείρισης Ποιότητας ΟΠΑ

Ο Δικτυακός Τόπος της ΜΟΔΙΠ του ΟΠΑ έχει ολοκληρωθεί και έχει τεθεί σε λειτουργία στη διεύθυνση <http://modip.aueb.gr/>. Παρέχεται πληροφόρηση για το ρόλο της Α.ΔΙ.Π., της ΜΟΔΙΠ και των ΟΜ.Ε.Α. των Τμημάτων στη διαδικασία αξιολόγησης. Επίσης δίνονται πληροφορίες για τις εργασίες του γραφείου ΜΟΔΙΠ, τις εκθέσεις αξιολόγησης των Τμημάτων και του Ιδρύματος, τις Πιστοποιήσεις που έχει λάβει το ΟΠΑ αλλά και ότι άλλο σχετίζεται με τη διαδικασία διασφάλισης ποιότητας στο ΟΠΑ. Τέλος, ο Δικτυακός Τόπος έχει συνδεθεί με το ΠΣ της ΜΟΔΙΠ του ΟΠΑ και μέσω αυτού θα εισέρχονται στο ΠΣ οι χρήστες του.

Π.Ε. 8 Αξιολόγηση Έργου

Εκτός των εξαμηνιαίων δελτίων προόδου που αποστέλλονται στη διαχειριστική αρχή του ΕΣΠΑ, το γραφείο ΜΟΔΙΠ συντάσσει προγραμματισμό τριμήνου, για την καλύτερη επίβλεψη και προγραμματισμό του έργου. Η παρούσα αξιολόγηση θα ολοκληρώσει τους στόχους της συγκεκριμένης δράσης.

Π.Ε. 9 Προμήθεια Υλικού Εξοπλισμού

Εξοπλισμός Πληροφοριακού Συστήματος

Στο πλαίσιο λειτουργίας του γραφείου ΜΟΔΙΠ απαιτήθηκε εξοπλισμός για την υλοποίηση των διαφόρων δραστηριοτήτων και έργων της ΜΟΔΙΠ. Το γραφείο εξοπλίστηκε με δύο Η/Υ με τα απαραίτητα προγράμματα για τα μέλη του γραφείου ΜΟΔΙΠ.

Επιπλέον, αγοράστηκε ένας Server, που έχει τον κεντρικό έλεγχο του δικτύου ΜΟΔΙΠ και για λόγους ασφαλείας επιτρέπει την πρόσβαση μόνο στα μέλη του γραφείου ΜΟΔΙΠ.

Οικονομικός Απολογισμός Έργου²

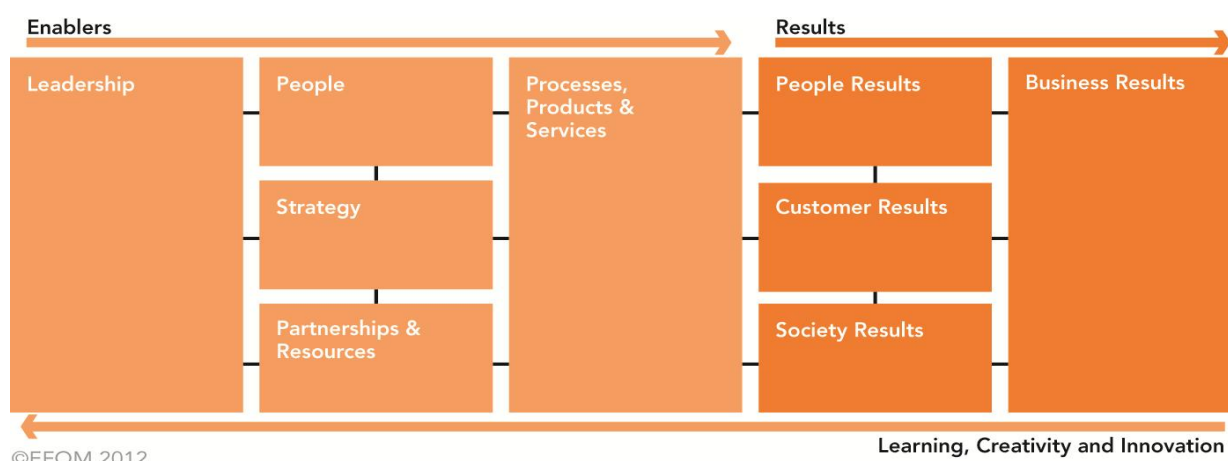
Ο συνολικός προϋπολογισμός του έργου ΜΟΔΙΠ ΟΠΑ από 1/10/2010 έως 31/10/2015 είναι 363.486,14€. Η απορρόφηση του έργου από 1/10/2010 έως 31/3/2014 είναι:

1. Η απορρόφηση του Υποέργου 1 (χρονικής διάρκειας 1/10/2010 έως 31/12/2012 με συνολικό προϋπολογισμό 194.878,70€) ανέρχεται στο 100%.
2. Η απορρόφηση του Υποέργου 2 (χρονικής διάρκειας 1/1/2013 έως 31/10/2015 με συνολικό προϋπολογισμό 168.607,44€) παρουσιάζεται αναλυτικά παρακάτω:
 - Οι έμμεσες δαπάνες (24.498,52€) του υποέργου είναι δεσμευμένες.
 - Από τις άμεσες δαπάνες (144.108,92€) του υποέργου:
 - Τα 21.956,54€ παραμένουν αδέσμευτα,
 - Τα 30.084€ έχουν δεσμευθεί αλλά δεν έχουν αποπληρωθεί και
 - Τα υπόλοιπα 92.068,38€ έχουν απορροφηθεί.

² Στοιχεία του ΕΛΚΕ, Μάρτιος 2014.

ΜΕΡΟΣ Γ. ΑΥΤΟ-ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ-ΟΠΑ (ΜΟΔΙΠ-ΟΠΑ) ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ EFQM

Ως σημαντικό εργαλείο διοίκησης και βελτίωσης ποιότητας στο Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, το μοντέλο EFQM αποτελεί ιδανικό πλαίσιο συλλογής ποιοτικών δεδομένων για την παρούσα αξιολόγηση. Με βάση το παρακάτω μοντέλο αναπτύχθηκε ένα πλαίσιο αυτο-αξιολόγησης για το έργο ΜΟΔΙΠ



Στη συνέχεια παρουσιάσουμε τα αποτελέσματα της αυτο-αξιολόγησης αυτής:

Γ1. ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ

Ηγεσία	Δυνατά σημεία	Αδυναμίες	Πρόταση Βελτίωσης
Αποστολή, Όραμα, Αξίες	Υπάρχει δέσμευση της Διοίκησης του Πανεπιστημίου στις αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ). Αποστολή της Διοίκησης του Πανεπιστημίου είναι η ανάπτυξη, η εφαρμογή και η βελτίωση του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας του Πανεπιστημίου.	Η ΜΟΔΙΠ δεν έχει ενσωματωθεί στο οργανόγραμμα του Πανεπιστημίου.	Να μπει η ΜΟΔΙΠ στο οργανόγραμμα του Πανεπιστημίου
Συμμετοχή της Ηγεσίας και υποστήριξη	Το γραφείο ΜΟΔΙΠ, μέσω της Διοίκησης του Πανεπιστημίου, είναι υπεύθυνο για την επικοινωνία με το προσωπικό και όλες τις υπηρεσίες του Πανεπιστημίου σε θέματα ποιότητας. Η Διοίκηση του Πανεπιστημίου παρακινεί το προσωπικό του (μέλη ΔΕΠ, διοικητικό προσωπικό) να συμμετέχει και να βοηθά το γραφείο ΜΟΔΙΠ στην εφαρμογή των αρχών διασφάλισης ποιότητας (μέσω χρήσης e-mail, ανακοινώσεων, συναντήσεων κτλ.)	Λόγω αυξημένου φόρτου εργασίας της Διοίκησης του Πανεπιστημίου μπορεί να υπάρχουν καθυστερήσεις στον έλεγχο των διαδικασιών διασφάλισης ποιότητας, αλλά και στην εφαρμογή νέων διαδικασιών.	Σύσταση ομάδας της Διοίκησης, που θα είναι αποκλειστικά υπεύθυνη για θέματα Ποιότητας.

Σχόλια:

Η στρατηγική σημασία της ποιότητας αναγνωρίζεται πλήρως από την ηγεσία και το έργο της ΜΟΔΙΠ και υποστηρίζεται πολύ ικανοποιητικά.

Θα ήταν επιθυμητό η ΜΟΔΙΠ να θεσμοθετηθεί ως διοικητικό όργανο του ΟΠΑ και να ενταχθεί στο οργανόγραμμα του ιδρύματος. Εφόσον γίνει αυτό, θα ήταν χρήσιμο να συσταθεί μία σχετική ομάδα διοίκησης.

Πολιτική & Στρατηγική	Δυνατά σημεία	Αδυναμίες	Πρόταση Βελτίωσης
Πολιτική συνδεδεμένη με τη στρατηγική του πανεπιστημίου	<p>Το 2013, συντάχθηκε από τη ΜΟΔΙΠ του ΟΠΑ το «Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας ΟΠΑ».</p> <p>Το 2012, το ΟΠΑ έλαβε διάκριση Αριστείας σύμφωνα με το μοντέλο EFQM, ενώ έλαβε και το αντίστοιχο ελληνικό μοντέλο «Αιέν Αριστεύειν».</p>	<p>Υπάρχει δυσκολία στην εφαρμογή και στην αξιολόγηση των μεθόδων διασφάλισης ποιότητας, λόγω της γραφειοκρατίας που υπάρχει σ' ένα δημόσιο Πανεπιστήμιο, όπως είναι το ΟΠΑ</p> <p>Δεν είναι ξεκάθαροι οι στρατηγικοί στόχοι του Πανεπιστημίου στους συμμετέχοντες (π.χ. φοιτητές).</p>	Οι στρατηγικοί στόχοι του Πανεπιστημίου πρέπει να γίνουν γνωστοί στην Πανεπιστημιακή κοινότητα μέσω ημερίδας, με ομιλίες κατά την υποδοχή πρωτοετών κ.ά.
Πολιτική βασισμένη στη μέτρηση αποτελεσμάτων – δεικτών	<p>Το ΟΠΑ έχει αναπτύξει το εργαλείο «Balanced Scorecard» για τη μέτρηση των στρατηγικών στόχων του Πανεπιστημίου.</p> <p>Συλλογή επιπλέον δεικτών από το γραφείο ΜΟΔΙΠ, ως προς τους στρατηγικούς στόχους, όπως: α) συγκέντρωση στατιστικών για τις διοικητικές υπηρεσίες, β) συλλογή στατιστικών για το ερευνητικό, το διδακτικό έργο και τα Προγράμματα Σπουδών κάθε τμήματος από το Πληροφοριακό Σύστημα της ΜΟΔΙΠ</p>	Δεν έχει αξιοποιηθεί το εργαλείο «Balanced Scorecard».	Εφαρμογή μοντέλου “Balanced Scorecard” με στόχο την παρακολούθηση της επίδοσης των ακαδημαϊκών μονάδων, αλλά και των διοικητικών υπηρεσιών από τη διοίκηση του πανεπιστημίου.

Σχόλια:

Να δοθεί επιπλέον έμφαση στην ποιότητα προς τους φοιτητές αλλά και το προσωπικό και τα μέλη ΔΕΠ, μέσω ενίσχυσης της σχετικής επικοινωνίας. Η Διοίκηση Ποιότητας διδάσκεται ήδη σε μαθήματα επιλογής σε κάποια τμήματα, αλλά θα μπορούσε να ενσωματωθεί ρητά σε μαθήματα κορμού όλων των τμημάτων, π.χ. με την μορφή δύο διαλέξεων στις οποίες θα αναφερόταν και το παράδειγμα του ΟΠΑ.

Αυτό θα βοηθούσε στην καταπολέμηση της γραφειοκρατικής εικόνας που συνοδεύει την διοίκηση ποιότητας γενικά. Επίσης πρέπει να γίνει προσπάθεια απλοποίησης κάποιων δυσλειτουργικών διαδικασιών που δυσκολεύουν τη ΜΟΔΙΠ στο έργο της.

Ανθρώπινοι Πόροι	Δυνατά σημεία	Αδυναμίες	Πρόταση Βελτίωσης
<p>Πραγματοποιείται σχεδιασμός, διαχείριση και βελτίωση του ανθρώπινου δυναμικού</p>	<p>Το γραφείο ΜΟΔΙΠ συνεργάζεται με το διοικητικό προσωπικό των ακαδημαϊκών μονάδων και παρέχει όλες τις απαραίτητες οδηγίες αναφορικά με τις διαδικασίες που θα πρέπει να ακολουθηθούν στα θέματα της ΜΟΔΙΠ (π.χ. καταχώρηση στοιχείων στο ΠΣ, διαδικασία συλλογής ερωτηματολογίων αξιολόγησης μαθήματος /διδασκαλίας, σάρωση ερωτηματολογίων κ.ά.).</p> <p>Το γραφείο ΜΟΔΙΠ συνεργάζεται με το ακαδημαϊκό προσωπικό και παρέχει όλες τις απαραίτητες οδηγίες για την απρόσκοπτη συμμετοχή του ακαδημαϊκού προσωπικού στις διαδικασίες που έχει υιοθετήσει η ΜΟΔΙΠ, όπως για παράδειγμα στην καταχώρηση του ερευνητικού και του διδακτικού έργου των μελών ΔΕΠ.</p>	<p>Αναπόφευκτα, μεγάλο μέρος των διαδικασιών επιβαρύνει με επιπλέον φόρτο εργασίας κάποια μέλη του διοικητικού προσωπικού. Το παραπάνω γεγονός σε συνδυασμό με την μείωση του προσωπικού του Πανεπιστημίου δημιουργεί προβλήματα και αναπόφευκτες καθυστερήσεις στις διαδικασίες.</p> <p>Απαιτείται μεγαλύτερη συμμετοχή από τα μέλη του ακαδημαϊκού προσωπικού στις διαδικασίες ποιότητας</p>	<p>Ενημερωτικές ημερίδες για το προσωπικό του ΟΠΑ ως προς τις αρχές της ποιότητας και τα οφέλη της αξιολόγησης.</p> <p>Στελέχωση της Μονάδας με επιπλέον προσωπικό ή απασχόληση των ήδη εμπλεκόμενων διοικητικών υπαλλήλων με αμειβόμενη υπερωριακή εργασία.</p>
<p>Οι άνθρωποι συμμετέχουν και ενδυναμώνονται</p>	<p>Μέλη του ακαδημαϊκού προσωπικού έχουν προτείνει μεθόδους βελτίωσης των διαδικασιών (π.χ. της αξιολόγησης μαθήματος /διδασκαλίας, του ερωτηματολογίου αξιολόγησης, τη βελτίωση του ΠΣ Ερευνητικού Έργου κ.α.).</p> <p>Τα μέλη του διοικητικού προσωπικού έχουν αρχίσει να προσαρμόζονται καλύτερα στις διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας, με αποτέλεσμα ο χρόνος ανταπόκρισης στη συμπλήρωση και συγκέντρωση στοιχείων σε θέματα που ζητά το γραφείο ΜΟΔΙΠ να είναι μικρότερος.</p>	<p>Ελλείψεις προσωπικού στις διοικητικές υπηρεσίες οδηγούν σε αδυναμία συμμετοχής στις διαδικασίες της ΜΟΔΙΠ</p> <p>Ο φόρτος εργασίας του ακαδημαϊκού προσωπικού του ΟΠΑ αποτελεί τροχοπέδη για τη συμμετοχή στις διαδικασίες της ΜΟΔΙΠ (π.χ. συμπλήρωση ερευνητικού έργου στο ΠΣ κ.ά.)</p>	<p>Εκπαίδευση διοικητικού προσωπικού στα θέματα ποιότητας του ΟΠΑ</p>

Σχόλια:

Όταν γίνεται για πρώτη φορά η συμπλήρωση / ενημέρωση του Πληροφοριακού Συστήματος Καταγραφής Ερευνητικού και Διδακτικού Έργου, η διαδικασία φαίνεται περίπλοκη και είναι εξαιρετικά χρονοβόρα. Τα μέλη ΔΕΠ πρέπει να αντιληφθούν και να αξιοποιήσουν το σύστημα ως ένα βοηθητικό εργαλείο για την καταγραφή και επικοινωνία προς την κοινότητα του ευρύτερου έργου τους.

Έχουν γίνει σημαντικές βελτιώσεις του συστήματος, υπάρχει αποτελεσματική υποστήριξη και η ετήσια ενημέρωση των δεδομένων απαιτεί μειωμένη προσπάθεια και χρόνο.

Στην παρούσα φάση, κατά την οποία ακόμα εκκρεμεί η πρώτη ενημέρωση από ορισμένα μέλη ΔΕΠ, θα ήταν επιθυμητή η οργάνωση προσωπικών συναντήσεων, προκειμένου να ξεπεραστεί αυτό το απαιτητικό, αλλά βασικό επίπεδο της διαδικασίας.

Γενικά πρέπει να συνεχίσει η προσπάθεια ενημέρωσης και εκπαίδευσης προς τους χρήστες (ΔΕΠ και προσωπικό).

Συνεργασίες & Πόροι	Δυνατά σημεία	Αδυναμίες	Πρόταση Βελτίωσης
Οι σχέσεις με τους εξωτερικούς συνεργάτες αναπτύσσονται και διαχειρίζονται αποτελεσματικά	<p>Το γραφείο της ΜΟΔΙΠ λειτουργεί με εξωτερικούς συνεργάτες με αποτέλεσμα να υπάρχει η δυνατότητα επιλογής εξειδικευμένου και έμπειρου προσωπικού σε θέματα διοίκησης ποιότητας.</p> <p>Η ΜΟΔΙΠ ΟΠΑ συνεργάζεται με ΜΟΔΙΠ άλλων Πανεπιστημίων και την ΑΔΙΠ για θέματα διασφάλισης ποιότητας και συμμετέχει σε συνέδρια ή/ και ημερίδες που διοργανώνονται.</p>	<p>Η ύπαρξη συμβάσεων έργου συνεπάγεται τη δημιουργία προσωρινών σχέσεων εργασίας με όσους εμπλέκονται στο έργο.</p> <p>Η ΑΔΙΠ δεν ενημερώνει εγκαίρως με ακριβείς οδηγίες για νέες διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας που υιοθετεί, π.χ. πιστοποίηση προγραμμάτων σπουδών.</p>	Πιο συχνή επικοινωνία με ΑΔΙΠ και ΜΟΔΙΠ άλλων Πανεπιστημίων σε θέματα ποιότητας, μέσω ημερίδων/συνεδρίων.
Γίνεται διαχείριση της γνώσης και της πληροφορίας	<p>Μέσω του ΠΣ της ΜΟΔΙΠ έχουν συγκεντρωθεί επαρκή στοιχεία για τους φοιτητές, το διοικητικό και ακαδημαϊκό προσωπικό, το διδακτικό και ερευνητικό έργο του ΟΠΑ και τις υπηρεσίες του ΟΠΑ Τα στοιχεία αυτά έχουν αξιοποιηθεί για την σύνταξη της Ιδρυματικής Έκθεσης του ΟΠΑ, αλλά και όλων των εκθέσεων που αφορούν στις ακαδημαϊκές μονάδες (ετήσιες εσωτερικές εκθέσεις, τετραετείς εσωτερικές εκθέσεις).</p> <p>Από συνέδρια, στα οποία συμμετείχε το γραφείο ΜΟΔΙΠ, συγκεντρώθηκαν αρκετές πληροφορίες για τη βελτίωση των υπαρχουσών διαδικασιών (π.χ. δομή ΠΣ κ.α.)</p>	Δεν έχει αξιοποιηθεί στο 100% η πληροφορία που συλλέγεται από τη ΜΟΔΙΠ	<p>Θα πρέπει να δημιουργηθούν νέες διαδικασίες βάσει των οποίων θα αξιοποιούνται τα στοιχεία που συλλέγονται και θα παρουσιάζονται σε όλους τους εμπλεκόμενους.</p> <p>Απεικόνιση των πληροφοριών (π.χ. αριθμός φοιτητών, μελών ΔΕΠ, διοικητικού προσωπικού κ.α.) που έχουν συγκεντρωθεί στο ΠΣ της ΜΟΔΙΠ, σε γραφήματα και τοποθέτησή τους στον ιστότοπο της ΜΟΔΙΠ</p>
Αποτελεσματική Οικονομική Διαχείριση	<p>Γίνεται σωστή διαχείριση και κατανομή των πόρων στις ανάγκες της ΜΟΔΙΠ (ΠΣ, ιστότοπος, πληρωμές διοικητικών και μελών ΔΕΠ για εσωτερικές εκθέσεις αξιολόγησης). Η απορρόφηση του έργου αγγίζει το 100%</p> <p>Όλοι οι συνεργάτες του έργου ΜΟΔΙΠ, που έχουν ολοκληρώσει τα παραδοτέα έργα, πληρώνονται εγκαίρως και χωρίς να υπάρχουν εκκρεμότητες.</p>	<p>Οι πόροι που εξασφαλίζονται από το Υπουργείο δεν είναι επαρκείς, για να υλοποιηθούν νέες διαδικασίες (π.χ. η ηλεκτρονική αξιολόγηση των διοικητικών υπηρεσιών) ή/και για συμμετοχή σε ημερίδες/συνέδρια σε θέματα ποιότητας.</p> <p>Δεν υπάρχει σταθερό πλάνο χρηματοδότησης της ΜΟΔΙΠ από το Υπουργείο – δε δημιουργούνται προοπτικές εξέλιξης στους εξωτερικούς συνεργάτες του γραφείου ΜΟΔΙΠ</p> <p>Δεν αξιολογείται το αν κάθε παραδοτέο έργο υπερκοστολογείται έναντι άλλων έργων σε συσχέτιση με τις εργατώρες που απαιτούνται για να πραγματοποιηθεί.</p>	Το Υπουργείο πρέπει να παρέχει τους απαραίτητους πόρους για τη λειτουργία του γραφείου ΜΟΔΙΠ σε μακροχρόνιο ορίζοντα (π.χ. 5 ετία)

Σχόλια:

Το λειτουργικό πλαίσιο των δομών ΜΟΔΙΠ στα Ελληνικά πανεπιστήμια, σε μορφή έργων με συμβάσεις προσωπικού περιορισμένου χρόνου, δημιουργεί μία γενική αστάθεια τόσο στην λειτουργία όσο και στις συνεργασίες με τους εξωτερικούς συνεργάτες. Η θεσμοθέτηση και μονιμοποίηση μίας δομής ποιότητας θα αποτελούσε ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για όποιο ίδρυμα μπορεί να το πραγματοποιήσει.

Η συνεργασία και επικοινωνία με την Α.Δι.Π. χρειάζεται αναβάθμιση.

Υπάρχει ακόμα σημαντικό περιθώριο αξιοποίησης των στοιχείων που συλλέγονται και υφίστανται επεξεργασία από τη ΜΟΔΙΠ.

Διαδικασίες	Δυνατά σημεία	Αδυναμίες	Πρόταση Βελτίωσης
Κατάλληλες διαδικασίες σχεδιάζονται, υλοποιούνται και βελτιώνονται	<p>Η ΟΜΕΑ κάθε τμήματος συντάσσει την έκθεση ετήσιας εσωτερικής αξιολόγησης (πίνακες ΑΔΙΠ) του τμήματος και την καταχωρεί στο ΠΣ της ΜΟΔΙΠ Ανά τετραετία η ΟΜΕΑ συντάσσει την εσωτερική έκθεση αξιολόγησης του τμήματος, βασιζόμενη στις ετήσιες εκθέσεις αξιολόγησης. Η ΜΟΔΙΠ συντονίζει και επιβλέπει τη διαδικασία.</p> <p>Η ΜΟΔΙΠ μαζί με την ΟΜΕΑ του τμήματος συνεργάζονται για να πραγματοποιηθεί η εξωτερική αξιολόγηση του τμήματος από την επιτροπή εξωτερικών αξιολογητών.</p> <p>Το ακαδημαϊκό προσωπικό του ΟΠΑ συμπληρώνει τα απογραφικά δελτία διδακτικού και ερευνητικού έργου, μέσω του ΠΣ της ΜΟΔΙΠ Η ΜΟΔΙΠ είναι υπεύθυνη στο να συντονίζει τη διαδικασία.</p> <p>Συγκεντρώνονται από το γραφείο ΜΟΔΙΠ συγκεντρωτικά στατιστικά από τις διοικητικές υπηρεσίες του ΟΠΑ</p>	<p>Η πλειοψηφία του ακαδημαϊκού προσωπικού δεν συμπληρώνει τα απογραφικά δελτία του ερευνητικού και του διδακτικού τους έργου στο ΠΣ της ΜΟΔΙΠ παρά τις συνεχείς επισημάνσεις από τη Διοίκηση του Πανεπιστημίου.</p> <p>Το σύστημα (Cardisoft) που χρησιμοποιεί η γραμματειακή υποστήριξη των ΟΜΕΑ (είναι υπεύθυνη για την καταχώρηση στοιχείων των ετήσιων εσωτερικών εκθέσεων) δεν «κρατάει» ιστορικό των στοιχείων, επομένως υπάρχει δυσκολία ως προς την αξιοπιστία των δεδομένων που συμπληρώνονται στο ΠΣ της ΜΟΔΙΠ</p> <p>Το προσωπικό κάθε διοικητικής υπηρεσίας αντιλαμβάνεται διαφορετικά κάθε δείκτη, που οφείλει να συμπληρώσει, και επομένως μπορεί να συμπληρώσει διαφορετικά στοιχεία απ' ότι κανονικά πρέπει. Το ίδιο ισχύει και για την γραμματειακή υποστήριξη των ΟΜΕΑ ως προς τη συμπλήρωση στοιχείων στις ετήσιες εσωτερικές εκθέσεις στο ΠΣ της ΜΟΔΙΠ</p>	<p>Να γίνει διαγωνισμός για ΠΣ στις γραμματείες.</p> <p>Να υπάρξουν κυρώσεις σε περιπτώσεις ακαδημαϊκού προσωπικού που δεν συμπληρώνει τα απογραφικά του δελτία εντός της ημερομηνίας που έχει ορίσει η ΜΟΔΙΠ</p>
Οι υπηρεσίες σχεδιάζονται βάσει των αναγκών των ωφελουμένων (Πελατών)	<p>Διαδικασία αξιολόγησης μαθήματος/διδασκαλίας μέσω συμπλήρωσης ερωτηματολογίων από τους φοιτητές.</p> <p>Δημιουργία κεντρικής βάσης καταγραφής της έρευνας και της διδασκαλίας που πραγματοποιείται στο ΟΠΑ</p>	<p>Κάποια μέλη ΔΕΠ αντιδρούν με την διαδικασία, καθώς πραγματοποιείται κατά την ώρα διδασκαλίας.</p> <p>Απαιτεί την ενεργό συμμετοχή του ακαδημαϊκού προσωπικού.</p>	<p>Δεν έχει ακόμα βρεθεί ιδανική λύση που θα μπορούσε να είναι ένα υβριδικό σύστημα.</p>

Σχόλια:

Πρέπει να γίνεται συνεχής βελτίωση του πληροφοριακού συστήματος της ΜΟΔΙΠ, και είναι επιθυμητή η αναβάθμιση του. Το σύστημα θεωρείται δύσκολο στη διαχείρισή του από τα μέλη ΔΕΠ, οι οποίοι αναλαμβάνουν ένα σημαντικό 'Entry Barrier' για την ενημέρωση του συστήματος.

Η σημασία της συμπλήρωσης από τα μέλη ΔΕΠ πρέπει να προωθηθεί από τις σχόλες (Κοσμητείες) και από τα τμήματα (Προέδρους). Όπως έχει αναφερθεί και παραπάνω, θα ήταν επιθυμητή η οργάνωση προσωπικών συναντήσεων υποστήριξης από την ΜΟΔΙΠ για την άμεση ενημέρωση του συστήματος από τα μέλη ΔΕΠ που δεν το έχουν κάνει ακόμα. Από την πλευρά της ΜΟΔΙΠ θεωρείται ότι πρέπει ακόμα να μελετηθεί η εφαρμογή κυρώσεων σε περιπτώσεις ακαδημαϊκού προσωπικού που δεν συμπληρώνει τα απογραφικά του δελτία εγκαίρως.

Έχουν μελετηθεί πολλοί εναλλακτικοί τρόποι διεξαγωγής της αξιολόγησης των μαθημάτων / της διδασκαλίας, συμπεριλαμβανόμενης της ηλεκτρονικής αξιολόγησης, ιδιαίτερα από τα τμήματα Πληροφορικής και ΔΕΤ. Μέχρι τώρα δεν έχει βρεθεί ιδανική λύση, διαφορετική από την σημερινή διαδικασία, αλλά το θέμα χρήζει επανεξέτασης.

Γ 2. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Αποτελέσματα Πελατών	Δυνατά σημεία	Αδυναμίες	Πρόταση Βελτίωσης
Οι αντιλήψεις των χρηστών μετριοούνται και αξιολογούνται	Από την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου μαθήματος/διδασκαλίας, ο φοιτητής αξιολογεί ουσιαστικά τους διδάσκοντες και όλα τα μαθήματα του προγράμματος σπουδών του τμήματος του. Επίσης μέσα από το ίδιο ερωτηματολόγιο ο φοιτητής αξιολογεί και τις εκπαιδευτικές υποδομές που χρησιμοποιούνται για κάθε μάθημα.	Πολλοί φοιτητές του ΟΠΑ δεν γνωρίζουν την ύπαρξη της ΜΟΔΙΠ και το έργο που επιτελεί. Επιπλέον, θεωρούν ότι η αξιολόγηση του μαθήματος/διδασκαλίας δεν λαμβάνεται υπόψη, και κατά συνέπεια δεν πιστεύουν ότι θα παρθούν μέτρα βελτίωσης μέσα από τις παρατηρήσεις τους. Γενικά, η «κουλτούρα» της ποιότητας δεν έχει εισέλθει στο Πανεπιστήμιο. Η αξιολόγηση των εκπαιδευτικών υποδομών από πλευράς φοιτητών δεν μπορεί να αξιοποιηθεί άμεσα, καθώς οι πόροι του Πανεπιστημίου είναι περιορισμένοι και άμεσα εξαρτώμενοι από τη χρηματοδότηση του Υπουργείου.	Να υπάρξει έγγραφο παραπόνων, που θα συμπληρώνεται από τους φοιτητές και θα παραδίδεται στις γραμματείες των τμημάτων τους. Η Διοίκηση του Πανεπιστημίου θα παίρνει αποφάσεις για τα προβλήματα που προκύπτουν. Να συμπληρώνεται ερωτηματολόγιο από τους πρωτοετείς κάθε τμήματος, αλλά και ερωτηματολόγιο ικανοποίηση σπουδών από τους αποφοίτους κάθε τμήματος. Σκοπός είναι να συγκεντρωθούν στοιχεία ως προς το τι άποψη είχαν οι φοιτητές όταν εισήλθαν στο τμήμα και τι άποψη έχουν όταν αποφοιτούν, έτσι ώστε να παρθούν αποφάσεις για τη βελτίωση του ΠΠΣ και της λειτουργίας κάθε τμήματος.
Οι βασικοί δείκτες επίδοσης καθορίζονται και υλοποιούνται	Από το ΠΣ της ΜΟΔΙΠ λαμβάνονται στοιχεία - από Ετήσιες Εσωτερικές Εκθέσεις Τμημάτων - για τους φοιτητές, όπως: αριθμός φοιτητών σε κανονικά έτη, εισακτέους φοιτητές ανά έτος, απόφοιτοι ανά έτος και ανά έτος εισαγωγής, μ.ο. βαθμός πτυχίου, αριθμός φοιτητών που συμμετέχουν στο πρόγραμμα Erasmus ανά έτος κ.α.	Δεν υπάρχουν στοιχεία απορρόφηση των αποφοίτων κάθε τμήματος. Η συλλογή όλων των απαιτούμενων στοιχείων είναι εξ ορισμού δύσκολη.	Συνεχή επικοινωνία του ΟΠΑ με όλους τους αποφοίτους του, μέσω συμπλήρωσης ερωτηματολογίων ανά έτος. Η αποστολή του ερωτηματολογίου μπορεί να γίνει μέσω e-mail, καναλιών δικτύωσης (πχ. facebook), συλλογών αποφοίτων κ.α.

Σχόλια:

Οι δείκτες που μετριοούνται στην αξιολόγηση μαθημάτων και στην καταγραφή του έργου των μελών ΔΕΠ κρίνονται ικανοποιητικοί και επαρκείς. Όμως δεν υπάρχουν ακόμα διαδικασίες που

επιτρέπουν τη συλλογή δεδομένων από τους απόφοιτους, π.χ. ως προς το ποια άποψη είχαν οι φοιτητές όταν εισήλθαν στο Πανεπιστήμιο και ποια άποψη έχουν όταν έχουν αποφοιτήσει.

Σε γενικές γραμμές, η συλλογή όλων των δεδομένων είναι μία περιπλοκή και χρονοβόρα διαδικασία. Πρέπει να λαμβάνεται υπόψη η απλοποίηση των δεικτών και των διαδικασιών μέτρησης για να καταπολεμάται η γραφειοκρατία.

Όπως έχει αναφερθεί και παραπάνω, η Διοίκηση Ποιότητας διδάσκεται ήδη σε μαθήματα επιλογής σε κάποια τμήματα, αλλά θα μπορούσε να ενσωματωθεί ρητά σε μαθήματα κορμού όλων των τμημάτων, π.χ. με την μορφή δύο διαλέξεων στις οποίες θα αναφερόταν και το παράδειγμα του ΟΠΑ.

Αποτελέσματα Ανθρώπων	Δυνατά σημεία	Αδυναμίες	Πρόταση Βελτίωσης
Οι εργαζόμενοι αναπτύσσουν τις γνώσεις και τις ικανότητές τους	<p>Η διοικητική υποστήριξη (γραμματείες) των ΟΜΕΑ κάθε τμήματος αρχίζουν να προσαρμόζονται καλύτερα στις διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας, με αποτέλεσμα ο χρόνος ανταπόκρισης στη συμπλήρωση και συγκέντρωση στοιχείων σε θέματα που ζητά το γραφείο ΜΟΔΙΠ να είναι μικρότερος.</p> <p>Μέλη ακαδημαϊκού προσωπικού, που έχουν λάβει τις αξιολογήσεις διδασκαλίας τους από τους φοιτητές, έχουν προβεί σε αλλαγές των μαθημάτων και στον τρόπο διδασκαλίας τους.</p>	<p>Πολλά μέλη του ακαδημαϊκού προσωπικού δεν συμμετέχουν στις διαδικασίες ποιότητας, καθώς θεωρούν την αξιολόγηση ως μια διαδικασία που δεν έχει νόημα.</p> <p>Μέρος των διαδικασιών αξιολόγησης επιβαρύνει με επιπλέον φόρτο εργασίας μέλη του διοικητικού προσωπικού. Το παραπάνω γεγονός σε συνδυασμό με την μείωση του προσωπικού του Πανεπιστημίου δημιουργεί προβλήματα και αναπόφευκτες καθυστερήσεις στις διαδικασίες</p>	<p>Ενημερωτικές ημερίδες για το προσωπικό (διοικητικό / ακαδημαϊκό) του ΟΠΑ ως προς τις αρχές της ποιότητας και τα κέρδη της αξιολόγησης.</p> <p>Στελέχωση της Μονάδας με επιπλέον προσωπικό ή απασχόληση των ήδη εμπλεκόμενων διοικητικών υπαλλήλων με αμειβόμενη υπερωριακή εργασία.</p>
Δείκτες επίδοσης που αφορούν το ανθρώπινο δυναμικό καθορίζονται και παρακολουθούνται	<p>Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου μαθήματος /διδασκαλίας από τους φοιτητές, ουσιαστικά αξιολογεί κάθε διδάσκοντα για την διδασκαλία του.</p>	<p>Ενεργοποίηση διαδικασιών για την αξιοποίηση των στοιχείων από την αξιολόγηση της διδασκαλίας των μελών ΔΕΠ.</p> <p>Δεν έχουν δημιουργηθεί διαδικασίες για την αξιολόγηση του διοικητικού προσωπικού του ΟΠΑ</p>	<p>Επιβράβευση των μελών ΔΕΠ με υψηλή βαθμολογία στην διδασκαλία (από την αξιολόγηση μαθήματος/ διδασκαλίας), μέσω βραβείων ή μέσω διαλέξεων σε διδάσκοντες με αντίστοιχη χαμηλή βαθμολογία.</p> <p>Να οριστεί διαδικασία στα τμήματα που θα βοηθάει μέλη ΔΕΠ που έχουν συγκεντρώσει χαμηλή βαθμολογία στην διδασκαλία τους.</p> <p>Να πραγματοποιηθεί έρευνα ικανοποίησης διοικητικού προσωπικού και μελών ΔΕΠ του ΟΠΑ (μέσω ερωτηματολογίου) με σκοπό τη βελτίωση των συνθηκών εργασίας και τη βελτίωση της απόδοσης του προσωπικού του ΟΠΑ</p>

Σχόλια:

Είναι αναπόφευκτο γεγονός ότι σε κάθε οργανισμό οι διαδικασίες μέτρησης, διασφάλισης και διαχείρισης ποιότητας αντιστοιχούν σε επιπλέον φόρτο εργασίας. Όπως ανέφερε ο νούμερο 1 'guru' της ποιότητας ο W. Edwards Deming, "Ο πρώτος εχθρός της ποιότητας είναι η γραφειοκρατία".

Επομένως, οι διαδικασίες αυτές πρέπει να απλοποιηθούν όσο είναι δυνατόν, να ενσωματωθούν στη ομαλή ροή εργασιών και η αξία τους πρέπει να γίνει κατανοητή από όλους. Αυτό είναι μια μακροχρόνια εξέλιξη που πρέπει να υποστηρίζεται από την διοίκηση του ΟΠΑ, Πρυτανεία, Κοσμητείες και Τμήματα.

Στη συνέχεια πρέπει να μελετηθούν οι κατάλληλοι τρόποι αξιοποίησης των στοιχείων που προκύπτουν από την αξιολόγηση της διδασκαλίας των μελών ΔΕΠ, καθώς και η προσέγγιση και οι διαδικασίες αξιολόγησης του διοικητικού προσωπικού του ΟΠΑ.

Κοινωνικά Αποτελέσματα	Δυνατά σημεία	Αδυναμίες	Πρόταση Βελτίωσης
Αποτελέσματα εκτός ΟΠΑ (π.χ. αριθμός επωφελημένων εκτός ΟΠΑ, συμμετοχή σε κοινωνικές δράσεις, εκπαιδευτικές δραστηριότητες)	Το ΟΠΑ, μέσω της ΜΟΔΙΠ, είναι συμμετοχός στις πρωτοβουλίες (έχουν σχέση με την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη) UNGC και PRME. Σύνταξη εκθέσεων, που θα παραδοθούν στις πρωτοβουλίες UNGC και PRME, που θα συγκεντρώνονται όλες οι καλές πρακτικές και πρωτοβουλίες του ΟΠΑ για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη.	Οι αρχές των πρωτοβουλιών UNGC (πχ. συνθήκες εργασίες, περιβάλλον κ.α.) και PRME δεν συμβαδίζουν με την τοποθεσία και το περιβάλλον του ΟΠΑ	Πιο συχνή επικοινωνία και συνεργασία της ΜΟΔΙΠ με μονάδες εντός του Πανεπιστημίου (ΔΑΣΤΑ: ΜοΚΕ, Γραφείο Πρακτικής Άσκησης, Γραφείο Διασύνδεσης, Δημοσίων Σχέσεων) που ασχολούνται με θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.

Σχόλια:

Η ΜΟΔΙΠ 'υποφέρει' από μια σχετική απομόνωση εντός του ιδρύματος. Για την περαιτέρω συμβολή στις εξωστρεφείς δραστηριότητες του ΟΠΑ ένα πρώτο βήμα θα ήταν η ανάπτυξη συνεργασιών με την ΔΑΣΤΑ και τις επιμέρους πράξεις της, ιδιαίτερα την ΜοΚΕ και το Γραφείο Διασύνδεσης.

Επίσης, η προσέγγιση ποιότητας του ΟΠΑ μπορεί να γίνει παράδειγμα για άλλους μέσω της κατάλληλης και ενισχυμένης επικοινωνίας σε συνεργασία με το γραφείο δημοσίων σχέσεων.

Κύρια Αποτελέσματα Επίδοσης	Δυνατά σημεία	Αδυναμίες	Πρόταση Βελτίωσης
<p>Δείκτες επίδοσης Έργου</p> <p>(π.χ. απορρόφηση, τεκμηρίωση δράσεων, επίδοση συστημάτων, αξιολόγηση συνεργατών)</p>	<p>Η ΜΟΔΙΠ ΟΠΑ έχει πετύχει όλους τους στόχους που έχει θέσει έως σήμερα, όπως: ανάπτυξη συστήματος διασφάλισης ποιότητας, ανάπτυξη ΠΣ ΜΟΔΙΠ, καταγραφή εσωτερικών εκθέσεων αξιολόγησης τμημάτων, αξιολόγησης μαθήματος/ διδασκαλίας και σύνταξη εκθέσεων συγκεντρωτικών στατιστικών ανά διδάσκοντα, ανά τμήμα και ίδρυμα.</p> <p>Η ΜΟΔΙΠ ΟΠΑ έχει πετύχει τους στόχους που έχουν θέσει το Υπουργείο και η ΑΔΙΠ.</p> <p>Η ΜΟΔΙΠ, πλην των βασικών της εργασιών, έχει πραγματοποιήσει και άλλα έργα, όπως συμμετοχές σε πρωτοβουλίες (UNGC, PRME) και διάκριση αριστείας με βάση το μοντέλο EFQM.</p>	<p>Οι πόροι που διατίθενται είναι περιορισμένοι, ενώ και λόγω γραφειοκρατίας πολλές διαδικασίες (π.χ. εξωτερική αξιολόγηση) δεν πραγματοποιούνται έγκαιρα.</p> <p>Οι οικονομικοί πόροι που δέχεται η ΜΟΔΙΠ του ΟΠΑ δεν είναι επαρκείς για να υλοποιηθούν υπάρχουσες διαδικασίες ή νέες διαδικασίες που έχει σχεδιάσει το γραφείο ΜΟΔΙΠ ή και να εκσυγχρονιστεί ο υπάρχων εξοπλισμός του γραφείου ΜΟΔΙΠ (βελτίωση ΠΣ, επιδιορθώσεις Η/Υ και scanner γραφείου κ.α.). Επιπλέον, λόγω των περιορισμένων πόρων δεν δημιουργούνται και προοπτικές εξέλιξης στους εξωτερικούς συνεργάτες του γραφείου ΜΟΔΙΠ</p>	<p>Νέες διαδικασίες σε θέματα ποιότητας που θέλει να υλοποιήσει το γραφείο ΜΟΔΙΠ ΟΠΑ, όπως: α) ερωτηματολόγια ικανοποίησης μελών ΔΕΠ, β) ερωτηματολόγια ικανοποίησης διοικητικού προσωπικού, γ) ερωτηματολόγιο πρωτοετών φοιτητών, δ) ερωτηματολόγιο αποφοίτων για ικανοποίηση σπουδών, ε) έγγραφο παραπόνων για φοιτητές και διοικητικούς υπαλλήλους, στ) κανονισμός πρόσβασης στο ΠΣ της ΜΟΔΙΠ, ζ) ηλεκτρονική αξιολόγηση των διοικητικών υπηρεσιών του ΟΠΑ</p>

Σχόλια:

Η ΜΟΔΙΠ έχει πετύχει όλους τους βασικούς στόχους, τόσο αυτούς που έχουν θέσει το Υπουργείο Παιδείας και η Α.ΔΙ.Π., όσο αυτούς που ορίστηκαν εσωτερικά στο ξεκίνημα του έργου.

Υπάρχουν προφανώς περιθώρια για περαιτέρω ανάπτυξη και βελτίωση. Τα στελέχη του γραφείου ΜΟΔΙΠ προτείνουν αρκετές διαδικασίες μέτρησης ικανοποίησης και παρακολούθησης δεικτών ποιότητας που θα ήταν επιθυμητό να εφαρμοστούν.

ΜΕΡΟΣ Δ. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ-ΟΠΑ (ΜΟΔΙΠ-ΟΠΑ) ΜΕ ΒΑΣΗ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ ΠΡΟΣ ΤΑ ΜΕΛΗ ΤΩΝ ΟΜΕΑ ΤΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ

Η Επιτροπή Αξιολόγησης του έργου ΜΟΔΙΠ-ΟΠΑ συνέταξε ερωτηματολόγιο (Παράρτημα) και στη συνέχεια κλήθηκαν μέλη των ΟΜ.Ε.Α. των Τμημάτων και των τριών Σχολών του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών να το συμπληρώσουν είτε με τη μορφή συνεντεύξεων είτε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Η Επιτροπή αφού έλαβε υπόψη της και επεξεργάστηκε τις συνεντεύξεις που έγιναν από την Επιτροπή αλλά και τα συμπληρωμένα ερωτηματολόγια από μέλη των ΟΜ.Ε.Α. των Τμημάτων του ΟΠΑ κατέληξε στις ακόλουθες διαπιστώσεις-παρατηρήσεις.

Στο ερώτημα πως τα μέλη των ΟΜ.Ε.Α. των Τμημάτων κρίνουν τη συνεργασία τους με το γραφείο ΜΟΔΙΠ-ΟΠΑ και αν υπήρξαν προβλήματα (μη συχνή επικοινωνία, κενά ενημέρωσης, ελλιπής εκπαίδευση ή άλλα), τα μέλη των ΟΜ.Ε.Α. προχώρησαν στη διαπίστωση ότι η συνεργασία τους με τα μέλη του γραφείου ΜΟΔΙΠ-ΟΠΑ ήταν πολύ ικανοποιητική. Βοήθησε πολύ και η δημιουργία της ιστοσελίδας η οποία αξιολογήθηκε από τα μέλη ως πολύ χρηστική. Επισημάνθηκε επίσης ότι οι εργαζόμενοι στο γραφείο της ΜΟΔΙΠ ήταν πάντα πρόθυμοι να επιλύσουν όλες τις απορίες σχετικά με το χειρισμό του πληροφοριακού συστήματος και την επεξεργασία των ερωτηματολογίων αξιολόγησης. Ένα μέλος ΟΜ.Ε.Α. Τμήματος διατύπωσε την άποψη ότι στην αρχή της λειτουργίας του γραφείου ΜΟΔΙΠ/ΟΠΑ υπήρξαν ορισμένα προβλήματα που οφείλονταν κυρίως στο ότι πρώτη φορά δοκιμάζονταν να υλοποιηθεί η αξιολόγηση στο Πανεπιστήμιο μας και πολλές καινοτόμες πρωτόγνωρες πρακτικές συναντούσαν, όπως είναι φυσιολογικό, κάποιες δυσκολίες ως προς την υλοποίησή τους και την εξέλιξή τους. Τέλος, ένας από τους ερωτηθέντες παρατήρησε ότι σε ζητήματα οργάνωσης υπάρχουν κενά όσον αφορά την κατάρτιση του προσωπικού και τη συνολική επικοινωνία (που κυρίως έχουν να κάνουν με το ότι αρκετές διαδικασίες εφαρμόζονται για πρώτη φορά) τα οποία έχουν οδηγήσει σε προβλήματα και επαναλήψεις.

Στο ερώτημα που υποβάλλαμε στα μέλη ΟΜ.Ε.Α των Τμημάτων αν θεωρούν ικανοποιητική την ενημέρωση και την εκπαίδευση που είχανε από το Γραφείο ΜΟΔΙΠ-ΟΠΑ όσον αφορά τις διαδικασίες αξιολόγησης μαθήματος/διδασκαλίας, αυτά απάντησαν ότι ήταν αρκετά ικανοποιητικά ενώ ορισμένα από αυτά που είναι μέλη ΔΕΠ θεωρούν ότι η ενημέρωση και η εκπαίδευση για το Πληροφοριακό Σύστημα μαθήματος/διδασκαλίας ήταν αρκετά ικανοποιητική και εποικοδομητική αλλά δεν υπήρξε καμία ενημέρωση-εκπαίδευση για τα μέλη ΔΕΠ σχετικά με το Πληροφοριακό Σύστημα έρευνας και διδασκαλίας.

Στο ερώτημα πόσο προσιτό είναι το εγχειρίδιο χρήσης του ΠΣ από τις μονάδες του Τμήματος, η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτηθέντων απάντησε ότι το εγχειρίδιο χρήσης του ΠΣ είναι αρκετά προσιτό, κατατοπιστικό και κατανοητό.

Στο ερώτημα που τέθηκε κατά πόσο απλή ή περίπλοκη είναι η συμπλήρωση των απογραφικών δελτίων από τα μέλη ΔΕΠ οι απόψεις των ερωτηθέντων φαίνεται να αποκλίνουν. Ένας αριθμός ερωτηθέντων θεωρεί ότι η συμπλήρωση των απογραφικών δελτίων από τα μέλη ΔΕΠ είναι σχετικά απλή και διαχειρίσιμη διαδικασία λόγω της ανάπτυξης ικανού πληροφοριακού συστήματος Έρευνας/Διδασκαλίας από τη ΜΟΔΙΠ που ανταποκρίνεται με σαφή τρόπο στην καταγραφή τόσο του μαθήματος/των μαθημάτων που διδάσκουν όσο και στην καταγραφή του ερευνητικού τους έργου. Αντίθετα ορισμένοι των ερωτηθέντων βρίσκουν την συμπλήρωση των δελτίων γραφειοκρατική και χρονοβόρα ενώ ένας εξ αυτών επεσήμανε ότι κάποια κριτήρια θέλουν αλλαγή ή προσαρμογή χωρίς να προβεί σε συγκεκριμένες αποσαφηνίσεις.

Εξειδικεύσαμε το παραπάνω ερώτημα και ρωτήσαμε τα μέλη ΟΜΕΑ Τμημάτων αν θεωρούν ότι η επεξεργασία των ερωτηματολογίων γίνεται με σαφή και κατανοητό τρόπο και ότι απηχεί την πραγματικότητα. Επιπλέον τους ζητήσαμε αν έχουν να κάνουν συγκεκριμένες προτάσεις που θα βελτιώσουν την συγκεκριμένη επεξεργασία. Η απάντησή τους ήταν θετική με ορισμένους από τους ερωτηθέντες να θέτουν υπόψη μας τις ακόλουθες προτάσεις-παρατηρήσεις:

- (1^η πρόταση-παρατήρηση) Τα ερωτηματολόγια των φοιτητών ως προς την αξιολόγηση του μαθήματος/ διδάσκοντα δείχνουν, ίσως και αναπόφευκτα, στιγμιαίες και αποσπασματικές εικόνες για αυτό που θα θέλαμε να δούμε. Για παράδειγμα, αν ο καθηγητής την εβδομάδα που γίνεται η αξιολόγηση είναι σε ένα δύσκολο κομμάτι της ύλης τότε το μάθημα θα αξιολογηθεί διαφορετικά από ότι αν γίνονταν σε διαφορετική περίοδο. Επίσης, σε πολλά μαθήματα το δείγμα είναι μικρό άρα και τα αποτελέσματα αναξιόπιστα. Επίσης, η ανωνυμία της συμπλήρωσης των ερωτηματολογίων εγείρει θέμα. Τέλος, έχει παρατηρηθεί ότι το ενδιαφέρον και άρα η ποιότητα συμπλήρωσης των ερωτηματολογίων από τους φοιτητές φθίνει όσο η διαδικασία προχωράει. Άλλη η ζέση των φοιτητών τις πρώτες ημέρες αξιολόγησης και άλλη στο τέλος όπου έχουν κληθεί να αξιολογήσουν όλα τα μαθήματα που παρακολουθούν.
- (2^η πρόταση-παρατήρηση) Όσον αφορά στη διαδικασία αξιολόγησης των μαθημάτων, για τα μαθήματα συνδιδασκαλίας (που έχουν 2^ο και 3^ο διδάσκοντα) θα μπορούσε να βελτιωθεί η διαδικασία έχοντας ένα κοινό ερωτηματολόγιο με ξεχωριστά τμήματα για όλους τους διδάσκοντες. Ο τρόπος που γίνεται τώρα (μοιράζεται 2^ο και 3^ο ξεχωριστό ερωτηματολόγιο για να συμπληρωθεί μόνο η ενότητα που αφορά στον 2^ο και τον 3^ο διδάσκοντα) μπερδεύει κάποιους φοιτητές καθώς οι υπόλοιπες ενότητες ερωτημάτων που αφορούν στο σύνολο του

μαθήματος και όχι στον συγκεκριμένο διδάσκοντα δεν είναι πάντοτε βέβαιο ότι απαντώνται με βάση αυτό το σκεπτικό. Δηλαδή παρά τις προφορικές οδηγίες που δίνονται στα αμφιθέατρα κάποιοι φοιτητές απαντούν και στα υπόλοιπα ερωτήματα όχι για το σύνολο του μαθήματος αλλά αναφορικά με τον διδάσκοντα που αξιολογούν στο συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο.

- (3^η πρόταση-παρατήρηση) Πρέπει να γίνεται συνεννόηση με τα τμήματα για ορισμένα θέματα. Για παράδειγμα, στην περίπτωση ενός Τμήματος (α) τα υποχρεωτικά μαθήματα των κατευθύνσεων θεωρούνται για το τμήμα μαθήματα επιλογής, αλλά συνυπολογίζονται στα υποχρεωτικά μαθήματα από τη ΜΟΔΙΠ, άρα μετά χρειάζεται να γίνει επανυπολογισμός τους, και (β) τα μαθήματα διδακτικής συνυπολογίζονται με τα μαθήματα επιλογής του τμήματος, ενώ αποτελούν χωριστή αυτόνομη ενότητα και έχει νόημα να υπολογίζονται ξεχωριστά.

Στο ερώτημα ποια ήταν η στάση/αντιμετώπιση του Τμήματος σας στα αποτελέσματα που του κοινοποιήσατε μέσω της ΜΟΔΙΠ οι ερωτηθέντες απάντησαν ότι η στάση των τμημάτων ήταν θετική έως πολύ θετική και ότι τα αποτελέσματα έτυχαν ιδιαίτερης εκτίμησης από τις ομάδες των εξωτερικών αξιολογητών. Ένα μέλος ΟΜ.Ε.Α. Τμήματος παρατήρησε ότι τα αποτελέσματα της αξιολόγησης του 2011-12 τα έλαβαν το 2014! Χωρίς αυτό να είναι υπαιτιότητα της ΜΟΔΙΠ αλλά της διαδικασίας που έχει ορίσει με τη διαμεσολάβηση του Προέδρου και του ατόμου που θα ορίσει ο πρόεδρος κ.λ.π.

Στο ερώτημα αν έχουν να κάνουν κάποιες συγκεκριμένες προτάσεις για (α) τη βελτίωση των υπηρεσιών που προσφέρει το γραφείο ΜΟΔΙΠ-ΟΠΑ, (β) τη καλύτερη και πιο αποτελεσματική συνεργασία των ΟΜ.Ε.Α. τμημάτων με το γραφείο ΜΟΔΙΠ/ΟΠΑ και (γ) τους γενικότερους ή ειδικότερους στόχους του γραφείου και τη συμβολή τους στη βελτίωση της οργάνωσης και απόδοσης των Τμημάτων, ορισμένοι από τους ερωτηθέντες δεν θέλησαν να κάνουν συγκεκριμένες προτάσεις ενώ αντίθετα ορισμένοι άλλοι έθεσαν στη διάθεσή μας τις προτάσεις τους. Ακολουθεί το σύνολο των προτάσεών τους στα προαναφερθέντα ερωτήματα.

- (1^η πρόταση) η ΜΟΔΙΠ πρέπει να προχωρήσει στην αξιολόγηση και άλλων μονάδων του Πανεπιστημίου όπως τη Μονάδα Καινοτομίας και Επιχειρηματικότητας, το ΔΑΣΤΑ, το Γραφείο Διασύνδεσης, το Γραφείο Πρακτικής Άσκησης, το Γραφείο Erasmus και τις γραμματείες των Τμημάτων,
- (2^η πρόταση) για όλα τα Τμήματα υπάρχουν αξιολογήσεις τουλάχιστον τριών ετών. Τώρα μπορούν να βγουν συμπεράσματα. Η ΜΟΔΙΠ θα πρέπει να αξιοποιήσει τα συμπεράσματα αυτά και να εισάγει διαδικασίες που θα βοηθούν στην βελτίωση της διδασκαλίας. Θα πρέπει να προβλέψουμε κάποια διαδικασία επιβράβευσης των μελών ΔΕΠ που διακρίνονται και κάποια διαδικασία βοήθειας για την βελτίωση των χαμηλά αξιολογημένων διδασκόντων. Σε

συναντήσεις της ΜΟΔΙΠ έχουν γίνει διάφορες προτάσεις ως προς αυτή την κατεύθυνση αλλά μέχρι στιγμής δεν έχει γίνει κάτι ουσιαστικό,

- (3^η πρόταση) για να αφυπνιστεί ο φοιτητής και να αποφασίσει να συμμετάσχει πρέπει να πειστεί ότι από τις αξιολογήσεις που συμπληρώνει εδώ και τρία χρόνια (τουλάχιστον) κάτι έγινε, κάτι άλλαξε, κάτι βελτιώθηκε, να δει το αποτέλεσμα. Όχι να το διαισθανθεί, να του το δείξουμε απτά και να του πούμε από τις αξιολογήσεις που κάνατε διαπιστώσαμε αυτό και κάνουμε αυτό για να το αλλάξουμε. Άλλωστε, αυτό είναι και το ζητούμενο της αξιολόγησης.
- (4^η πρόταση) τα ερωτηματολόγια/απογραφικά των μελών ΔΕΠ να ληφθούν σοβαρά υπόψη και η εξαγόμενη πληροφορία να αξιοποιηθεί,
- (5^η πρόταση) τα ατομικά αποτελέσματα αξιολόγησης να αποστέλλονται σε κάθε μέλος ΔΕΠ στο τέλος του εξαμήνου μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου,
- (6^η πρόταση) τα συγκεντρωτικά αποτελέσματα της αξιολόγησης να αποτελούν αντικείμενο συζήτησης και ανάλυσης στην ΓΣ των Τμημάτων,
- (7^η πρόταση) ίσως περιοδικές συναντήσεις με όλες τις ΟΜ.Ε.Α. του Πανεπιστημίου για ανταλλαγή απόψεων, οργανωμένες από την ΜΟΔΙΠ να ωφελούσαν.
- (8^η πρόταση) χρειάζεται μία πιο ξεκάθαρη στρατηγική επικοινωνίας και ενημέρωση όσον αφορά τον ευρύτερο στόχο των εκθέσεων αλλά και τον τρόπο συλλογής και χρήσης των στοιχείων που ζητούνται τόσο από τις γραμματείες όσο και από το ακαδημαϊκό προσωπικό. Δεν είναι πάντοτε σαφές το ποιος είναι ο καταλληλότερος τρόπος συλλογής και το γιατί ζητούνται κάποια στοιχεία γεγονός που κάποιες φορές αποθαρρύνει τους εμπλεκόμενους από το να συμμετέχουν και δημιουργεί μία διάχυτη αίσθηση δυσαρέσκειας (π.χ. αυτό το έχουμε ξανακάνει κ.λπ.) ενώ έχει συμβεί να ζητούνται στοιχεία κατ' επανάληψη.
- (9^η πρόταση) το γραφείο ΜΟΔΙΠ θα πρέπει να στελεχωθεί και με Διοικητικό Προσωπικό που θα είναι υπεύθυνο: (α) για την επικοινωνία με τα μέλη της Πανεπιστημιακής Κοινότητας (π.χ. υπενθύμιση προθεσμιών κ.λπ.) (β) για την τήρηση των προθεσμιών διανομής των ερωτηματολογίων (γ) τη τήρηση πρωτοκόλλου (δ) αλληλογραφία και (ε) παροχή συμβουλών που δεν αφορούν τεχνικά θέματα αλλά κυρίως διοικητικά ή/και νομικά. Τέλος, το γραφείο ΜΟΔΙΠ θα πρέπει να έχει και την κατάλληλη τεχνική υποστήριξη των μηχανημάτων που χρησιμοποιεί για τη διεξαγωγή των εργασιών αξιολόγησης καθώς και τη δυνατότητα αντικατάστασης αυτών (π.χ. scanner).

Η Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών παρουσιάζει ένα εντυπωσιακό σύνολο δραστηριοτήτων που εντάσσονται και απαντά πλήρως στην αποστολή της μονάδας και αποτελεί **βασικό στρατηγικό πυλώνα για την ποιοτική ανάπτυξη του ιδρύματος**, όχι μόνο σε σχέση με τις απαιτούμενες υποχρεώσεις του προς την ΑΔΙΠ, αλλά και σε σχέση με τη καθιέρωσή του ΟΠΑ ως σύγχρονου και εξωστρεφούς πανεπιστημίου, κορυφαίου στο τομέα της επιστημονικής έρευνας και διδασκαλίας στην Ελλάδα, ανταγωνιστικού και ‘Rising Star’³ διεθνώς.

Ε.1. Αξιολόγηση του Έργου ΜΟΔΙΠ - Επίτευξη Στόχων και Τυχόν Αποκλίσεις

Στόχοι που επιτεύχθηκαν:

- Συντάχθηκε το **Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας ΟΠΑ** Το ΣΔΠ αποτελεί σημαντικό εγχειρίδιο για την καταγραφή των λειτουργιών και των δράσεων της ΜΟΔΙΠ, τη σχεδίαση μετρήσιμων στόχων και τους ρόλους της Ηγεσίας του ΟΠΑ και των στελεχών της.
- Αναπτύχθηκε το εργαλείο «**Balanced Scorecard**» για τη μέτρηση των στρατηγικών στόχων του ΟΠΑ. Οι τρεις βασικές στρατηγικές κατευθύνσεις του ΟΠΑ είναι: α) Ενδυνάμωση της Έρευνας, β) Αριστεία στην Εκπαίδευση και γ) Διασύνδεση με την Κοινωνία.
- Υλοποιήθηκε το **Πληροφοριακό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας για το ΟΠΑ**, το οποίο χωρίζεται στο ΠΣ Εσωτερικών Εκθέσεων και στο ΠΣ Έρευνας/Διδασκαλίας. Στο ΠΣ Εσωτερικών Εκθέσεων γίνεται καταγραφή των στοιχείων κάθε ακαδημαϊκής μονάδας του ΟΠΑ, ενώ στο ΠΣ Έρευνας/Διδασκαλίας γίνεται καταγραφή του ερευνητικού και διδακτικού έργου του ΟΠΑ
- Στην ΜΟΔΙΠ έχουν υποβληθεί από τις ΟΜΕΑ - μέσω του Πληροφοριακού Συστήματος - οι **Ετήσιες Εκθέσεις Εσωτερικής Αξιολόγησης των Τμημάτων**, από το ακαδημαϊκό έτος 2005-2006 έως και το 2011-2012. Βάσει των παραπάνω, έχουν υποβληθεί και οι **Ετήσιες Εκθέσεις Εσωτερικής Αξιολόγησης του Ιδρύματος** από το ακαδημαϊκό έτος 2005-2006 έως και το 2011-2012.

³ Αναγνώριση του ΟΠΑ ως "The most Innovative Business School in Southern Europe", από European CEO, Global Business Education Awards 2010.

Το Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα MBA International του ΟΠΑ έχει αναγνωριστεί ανάμεσα στα ‘Rising Star’ MBA προγράμματα παγκοσμίως από τον οργανισμό www.FindYourMBA.com.

Το ΟΠΑ εθνικός νικητής στην κατηγορία “Πρώθηση του Επιχειρηματικού Πνεύματος” στον θεσμό των Ευρωπαϊκών Βραβείων Πρώθησης της Επιχειρηματικότητας (2013).

Σε συνέχεια [της κατάταξης του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών](#) στην 123η θέση των 1.000 καλύτερων business schools παγκοσμίως σύμφωνα με τη διεθνή λίστα Eduniversal, ανακοινώθηκαν και για 2014 από τον ίδιο οργανισμό, τα καλύτερα [Μεταπτυχιακά Προγράμματα](#) ανά επιστημονικό τομέα, όπου τα Μεταπτυχιακά του ΟΠΑ κατέλαβαν κορυφαίες θέσεις.

- Η ΜΟΔΙΠ έχει συντάξει την **Έκθεση Εσωτερικής Αξιολόγησης του ΟΠΑ** για την διετία 2010-2011, 2011-2012.
- Στο ΠΣ Έρευνας/Διδασκαλίας έχουν καταχωρηθεί τα **Ετήσια Απογραφικά Δελτία** Ερευνητικού και Διδακτικού (Δελτίο Αποτίμησης και Δελτίο Περιγραφής) Έργου από το διδακτικό και ερευνητικό προσωπικό του ΟΠΑ για το ακαδημαϊκό έτος 2012-2013.
- Έχει ολοκληρωθεί η **Εξωτερική Αξιολόγηση** και των 8 Τμημάτων του ΟΠΑ από τις Επιτροπές Εξωτερικής Αξιολόγησης της ΑΔΙΠ.
- Σε θέματα πιστοποιήσεων, η ΜΟΔΙΠ έκανε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για να λάβει το ΟΠΑ διάκριση Αριστείας, σύμφωνα με το μοντέλο **EFQM (Committed to Excellence)**. Ταυτόχρονα, έλαβε πιστοποίηση για το **Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης** και για το **Ελληνικό Πρότυπο Επιχειρηματικής Αριστείας**. Επίσης, η ΜΟΔΙΠ υπέβαλε αίτηση -εκ μέρους του ΟΠΑ- για συμμετοχή στις πρωτοβουλίες **United Nations Global Compact** και **Principles for Responsible Management Education (PRME)** και έγινε δεκτή από τις αντίστοιχες πρωτοβουλίες τον Φεβρουάριο του 2013.
- Δημιουργήθηκε ο **δικτυακός τόπος της ΜΟΔΙΠ ΟΠΑ** (<http://modip.aueb.gr/>). Ο δικτυακός τόπος της ΜΟΔΙΠ ΟΠΑ ενημερώνει όλα τα μέλη της Πανεπιστημιακής Κοινότητας για θέματα διασφάλισης Ποιότητας, ενώ είναι και το μέσο προβολής / εξωστρέφειας του ΟΠΑ (π.χ. Εσωτερικές Εκθέσεις Τμημάτων, στατιστική απεικόνιση και εξαγωγή δεικτών για το ΟΠΑ, e-οδηγός σπουδών Τμημάτων κ.ά.).
- Σε θέματα δράσεων δημοσιότητας, δημιουργήθηκε **τρίπτυχο φυλλάδιο αξιολόγησης μαθήματος / διδασκαλίας** με σκοπό να ενημερώσει τους φοιτητές για την διαδικασία αξιολόγησης και τα οφέλη συμμετοχής. Επίσης, μέλη του γραφείου ΜΟΔΙΠ ΟΠΑ παρουσίασαν σε ημερίδες / συνέδρια, το Πληροφοριακό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας ΟΠΑ και το εργαλείο «Balanced Scorecard» του ΟΠΑ
- Γίνεται συνεχή ενημέρωση και εκπαίδευση των στελεχών της ΜΟΔΙΠ και των στελεχών της ΟΜΕΑ των Τμημάτων, μέσω παρουσιάσεων ή/και συναντήσεων για θέματα της ΜΟΔΙΠ. Επιπλέον, παρέχονται οδηγίες (εγχειρίδια) για την χρήση του Πληροφοριακού Συστήματος της ΜΟΔΙΠ και οδηγίες για την συλλογή, την σάρωση και την συμπλήρωση των ερωτηματολογίων από τους φοιτητές.

Αποκλίσεις από τους στόχους:

- Στην παρούσα φάση, στο ΠΣ Έρευνας/Διδασκαλίας δεν έχουν καταχωρηθεί όλα τα Ετήσια Απογραφικά Δελτία Ερευνητικού και Διδακτικού Έργου από το σύνολο του διδακτικού και ερευνητικού προσωπικού του ΟΠΑ για το ακαδημαϊκό έτος 2012-2013. Η απόκλιση αυτή δεν

μπορεί να πιστωθεί στη Μονάδα αλλά στην αμέλεια ενός μικρού αριθμού ΔΕΠ να ανταποκριθούν

- Στην παρούσα φάση, έχει συνταχθεί η Έκθεση Εσωτερικής Αξιολόγησης του ΟΠΑ για την διετία 2010-2011, 2011-2012, αλλά δεν έχει υποβληθεί επίσημα προς έγκριση στο Πρυτανικό Συμβούλιο του Ιδρύματος.

E.2. Αξιολόγηση Αναφορικά με τα Οφέλη από την Υλοποίηση του Έργου

- Στη ΜΟΔΙΠ έχει συσσωρευτεί ένας εντυπωσιακός «όγκος» πληροφοριών όσον αφορά το Ερευνητικό και Διδακτικό Έργο (μέσω των απογραφικά δελτία) του ΟΠΑ, τις αξιολογήσεις μαθήματος/διδασκαλίας (στατιστικά αξιολογήσεων ανά μέλος ΔΕΠ, εξαμηνιαία συγκεντρωτικά στατιστικά ανά Τμήμα και Ίδρυμα κ.α.), τις Ετήσιες Εσωτερικές Εκθέσεις (αριθμός επιστημονικού και διοικητικού προσωπικού, αριθμός προπτυχιακών-μεταπτυχιακών-διδασκτορικών φοιτητών, αριθμός αποφοίτων, μέσος όρος βαθμός πτυχίου, αριθμός φοιτητών που συμμετέχουν στο πρόγραμμα Erasmus κ.α.) και τις διοικητικές υπηρεσίες του ΟΠΑ Ουσιαστικά, στη ΜΟΔΙΠ γίνεται καταγραφή όλων ή/και των περισσότερων στοιχείων (ποσοτικών ή/και ποιοτικών) που αφορούν το ΟΠΑ, κάτι που δεν γινόταν σε παλαιότερα έτη.
- Στη ΜΟΔΙΠ έχει συγκεντρωθεί (πρωτογενής) πληροφορία που αποτελεί σημαντικό κεφάλαιο-εφαλτήριο για να παρθούν αποφάσεις στο άμεσο μέλλον προκειμένου να ενισχυθούν οι υπάρχουσες δομές και να βελτιωθούν ακόμα περισσότερο οι διαδικασίες του ΟΠΑ σε θέματα Ποιότητας. Σημαντικό μέρος της βελτίωσης της ποιότητας των διαδικασιών και των υπηρεσιών του Πανεπιστημίου, πρωτίστως προς τους φοιτητές, αλλά και προς όλο το προσωπικό, (καθηγητές, διοικητικό κλπ) μπορεί να προέλθει μέσα από το έργο της ΜΟΔΙΠ.
- Η Πανεπιστημιακή Κοινότητα αρχίζει και αντιλαμβάνεται τον θεσμό της «Αξιολόγησης» και τα οφέλη που προκύπτουν από αυτήν. Μέσα από τις στοχεύσεις και τις διαδικασίες του γραφείου ΜΟΔΙΠ του ΟΠΑ οι υπηρετούντες σε αυτό προσλαμβάνουν και βιώνουν πρακτικά την «κουλτούρα» της ποιότητας που φαίνεται πλέον ότι καθιερώνεται ευρύτερα στο Πανεπιστήμιο.
- Η ΜΟΔΙΠ συνεισφέρει καίρια στην ανάδειξη και δημοσιοποίηση του έργου που συντελείται στο ΟΠΑ, στην ελληνική κοινωνία αλλά και στη διεθνή ακαδημαϊκή κοινότητα.

E.3. Αποτελεσματικότητα της Ομάδας Έργου

Η ΜΟΔΙΠ – ΟΠΑ στελεχώνεται από άτομα με αυξημένα τυπικά προσόντα και υψηλά κίνητρα που εργάζονται με ενεργητικότητα και ενθουσιασμό.

Ο επιστημονικός υπεύθυνος, οι ΟΜΕΑ κάθε Τμήματος και τα στελέχη της ΜΟΔΙΠ, συνεργάζονται αρμονικά, γεγονός που ευνοεί την δημιουργία και την ενίσχυση ενός θετικού κλίματος που χαρακτηρίζεται από ομαδικότητα, γρήγορη λήψη αποφάσεων και άμεση ανταλλαγή πληροφοριών. Η μονάδα έχει πετύχει να ισορροπήσει την εκτέλεση και συντήρηση υφιστάμενων υποχρεώσεων και δραστηριοτήτων με την ανάπτυξη και εφαρμογή νέων πρωτοβουλιών.

Ωστόσο, τα στελέχη του γραφείου ΜΟΔΙΠ αναλαμβάνουν και θέματα που δεν είναι στα αμιγώς γνωστικά τους αντικείμενα (π.χ., νομολογία, σύνταξη αποπληρωμών για συμβάσεις, διαχείριση προϋπολογισμός του έργου κ.α.). Επομένως οποιαδήποτε πρόσληψη ή/και αντικατάσταση ενός συνεργάτη απαιτεί αρκετό χρόνο προσαρμογής στα ευρύτερα καθήκοντα που εντάσσονται στην μονάδα.

Ε. 4. Συμπεράσματα και Προτάσεις Βελτίωσης

Οι προτάσεις βελτίωσης μπορούν να διακριθούν σε δύο κατηγορίες. Η πρώτη κατηγορία αφορά τα κριτήρια του μοντέλου του EFQM, η δεύτερη κατηγορία προτάσεων προκύπτει από τις προτάσεις που τα μέλη ΟΜΕΑ των Τμημάτων του ΟΠΑ υπέβαλλαν στη βάση του ερωτηματολογίου που θέσαμε υπόψη τους (για το ερωτηματολόγιο βλέπε το σχετικό παράρτημα που επισυνάπτεται). Επειδή η καταγραφή των προτάσεων που εμπύπτουν στη δεύτερη κατηγορία περιέχεται λεπτομερώς στο μέρος Δ αυτής της αξιολόγησης, στο κείμενο που ακολουθεί εστιάζουμε αποκλειστικά στη πρώτη κατηγορία.

Αναφορικά με τα κριτήρια του μοντέλου του EFQM συνοψίσουμε τα εξής πέντε σημεία αναφοράς που θα πρέπει να ληφθούν υπόψη για τη βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχονται από το Γραφείο ΜΟΔΙΠ-ΟΠΑ:

1. Να δοθεί επιπλέον έμφαση στην ποιότητα προς τους φοιτητές αλλά και το προσωπικό και τα μέλη ΔΕΠ, μέσω ενίσχυσης της σχετικής επικοινωνίας. Η Διοίκηση Ποιότητας διδάσκεται ήδη σε μαθήματα επιλογής σε κάποια τμήματα, αλλά θα μπορούσε να ενσωματωθεί ρητά σε μαθήματα κορμού όλων των τμημάτων, π.χ. με την μορφή δύο διαλέξεων στις οποίες θα αναφερόταν και το παράδειγμα του Ο.Π.Α..
2. Όταν γίνεται για πρώτη φορά η συμπλήρωση / ενημέρωση του Πληροφοριακού Συστήματος Καταγραφής Ερευνητικού και Διδακτικού Έργου, η διαδικασία φαίνεται περίπλοκη και είναι εξαιρετικά χρονοβόρα. Τα μέλη ΔΕΠ πρέπει να αντιληφθούν και να αξιοποιήσουν το σύστημα ως ένα βοηθητικό εργαλείο για την καταγραφή και επικοινωνία προς την κοινότητα του ευρύτερου έργου τους. Στην παρούσα φάση, κατά την οποία ακόμα εκκρεμεί η πρώτη ενημέρωση από ορισμένα μέλη ΔΕΠ, θα ήταν επιθυμητή η οργάνωση

προσωπικών συναντήσεων, προκειμένου να ξεπεραστεί αυτό το απαιτητικό, αλλά βασικό επίπεδο της διαδικασίας.

3. Το λειτουργικό πλαίσιο των δομών ΜΟΔΙΠ στα Ελληνικά πανεπιστήμια, σε μορφή έργων με συμβάσεις προσωπικού περιορισμένου χρόνου, δημιουργεί μία γενική αστάθεια τόσο στην λειτουργία όσο και στις συνεργασίες με τους εξωτερικούς συνεργάτες. Η θεσμοθέτηση και μονιμοποίηση μίας δομής ποιότητας θα αποτελούσε ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για όποιο ίδρυμα μπορεί να το πραγματοποιήσει. Θα ήταν επιθυμητό η ΜΟΔΙΠ να θεσμοθετηθεί ως διοικητικό όργανο του Ο.Π.Α. και να ενταχθεί στο οργανόγραμμα του ιδρύματος. Εφόσον γίνει αυτό, θα ήταν χρήσιμο να συσταθεί μία σχετική ομάδα διοίκησης για την καλύτερη λειτουργία της μονάδος. Την ομάδα αυτή θα μπορούσαν να την αποτελούν –έμπειρα- στελέχη της ΜΟΔΙΠ και των ΟΜΕΑ των Τμημάτων.
4. Σε γενικές γραμμές, η συλλογή όλων των δεδομένων είναι μία περιπλοκή και χρονοβόρα διαδικασία. Πρέπει να λαμβάνεται υπόψη η απλοποίηση των δεικτών και των διαδικασιών μέτρησης για να καταπολεμάται η γραφειοκρατία. Επομένως, οι διαδικασίες αυτές πρέπει να απλοποιηθούν όσο είναι δυνατόν, να ενσωματωθούν στη ομαλή ροή εργασιών και η αξία τους πρέπει να γίνει κατανοητή από όλους. Αυτό είναι μια μακροχρόνια εξέλιξη που πρέπει να υποστηρίζεται από την διοίκηση του Ο.Π.Α., Πρυτανεία, Κοσμητείες και Τμήματα.
5. Στη συνέχεια πρέπει να μελετηθούν οι κατάλληλοι τρόποι αξιοποίησης των στοιχείων που προκύπτουν από την αξιολόγηση της διδασκαλίας των μελών ΔΕΠ, καθώς και η προσέγγιση και οι διαδικασίες αξιολόγησης του διοικητικού προσωπικού του Ο.Π.Α.

Συνοψίζοντας, η Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας του Οικονομικού Πανεπιστημίου έχει να παρουσιάσει μέσω του έργου που ανέλαβε ένα σημαντικό εύρος δραστηριοτήτων που ανταποκρίνονται πλήρως στην αποστολή της. Το έργο της είναι πολύ ικανοποιητικό, με τους βασικούς και επιμέρους στόχους της να έχουν επιτευχθεί πλήρως, αποτελεσματικά και έγκαιρα. Μικρές αποκλίσεις σε επιμέρους στόχους κρίνονται ως μη σημαντικές αφού ήταν ελάχιστες και φυσιολογικές ένα πρωτόγνωρο για το ΟΠΑ πείραμα εξοικείωσης με διαδικασίες έλεγχου ποιότητας στην εκπαίδευση. Σε κάθε περίπτωση αυτές οι αποκλίσεις δεν ήταν ικανές να επισκιάσουν το εντυπωσιακό έργο που έχει συντελεστεί από τη Μονάδα και την σημαντική προσφορά της σε υπηρεσίες ποιότητας στο ΟΠΑ.

Επισημαίνουμε την ανάγκη που προκύπτει για το ΟΠΑ να αναζητήσει πηγές χρηματοδότησης προκειμένου το έργο που συντελείται από τη Μονάδα και τις ΟΜΕΑ να συνεχιστεί και βελτιωθεί στο μέλλον. Η διασφάλιση της βιωσιμότητας και η ενίσχυση του έργου που συντελείται από τη Μονάδα προκύπτει ως αδήριτη ανάγκη με βάση όχι μόνο την μέχρι σήμερα πολυσήμαντη

προσφορά της αλλά και με δεδομένο ότι , πρώτον, η Μονάδα, όπως μας έθεσε υπόψη μας θέλει να υλοποιήσει πρόσθετες διαδικασίες ποιότητας (όπως α) ερωτηματολόγια ικανοποίησης μελών ΔΕΠ, β) ερωτηματολόγια ικανοποίησης διοικητικού προσωπικού, γ) ερωτηματολόγιο πρωτοετών φοιτητών, δ) ερωτηματολόγιο αποφοίτων για ικανοποίηση σπουδών, ε) έγγραφο παραπόνων για φοιτητές και διοικητικούς υπαλλήλους, στ) κανονισμός πρόσβασης στο ΠΣ της ΜΟΔΙΠ, ζ) ηλεκτρονική αξιολόγηση των διοικητικών υπηρεσιών του ΟΠΑ) και δεύτερον η ΑΔΙΠ έχει ενημερώσει τη Μονάδα ότι θα πρέπει να αναλάβει πρόσθετες υποχρεώσεις που αφορούν τη Πιστοποίηση Προγραμμάτων Σπουδών και τη Πιστοποίηση Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας.

Ανακεφαλαιώνοντας, για την αποφυγή μετατροπής της αξιολόγησης σε απλή γραφειοκρατική διαδικασία η **Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας του ΟΠΑ**, θα πρέπει να διαδραματίσει αποφασιστικό ρόλο. Η συλλογή απογραφικών στοιχείων, η σύνταξη εκθέσεων, η υλοποίηση των εξωτερικών αξιολογήσεων και η εφαρμογή του συστήματος διασφάλισης ποιότητας του ιδρύματος, αποτελούν ικανή αλλά όχι αναγκαία συνθήκη για την βελτίωση της ποιότητας του διδακτικού και ερευνητικού έργου στο Πανεπιστήμιο. Με άλλα λόγια οι εργασίες αυτές φαίνονται πλέον επαναλαμβανόμενες και τετριμμένες... Μάλιστα οι ΟΜΕΑ των τμημάτων έχουν αποκτήσει σημαντική εμπειρία καθιστώντας την συμβουλευτική υποστήριξη των στελεχών των ΜΟΔΙΠ περιττή και ανούσια.

Στο πλαίσιο αυτό η ΜΟΔΙΠ θα πρέπει να αναλάβει ένα ρόλο διαμεσολαβητή ανάμεσα στο κάθε τμήμα και την κεντρική διοίκηση του εκπαιδευτικού ιδρύματος αλλά και του Υπουργείου Παιδείας, ώστε να επικοινωνήσουν σωστά και καθαρά τα θέματα που προκύπτουν από τα πορίσματα των εξωτερικών αξιολογήσεων και από αυτά να επωφεληθούν τόσο το ίδιο το Πανεπιστήμιο όσο και το Υπουργείο αποκτώντας μια σφαιρική άποψη για το Ίδρυμα και τα τμήματα του.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε για τα μέλη της ΟΜΕΑ.

1. Πως κρίνετε τη συνεργασία σας με το γραφείο ΜΟΔΙΠ-ΟΠΑ; Υπήρξαν προβλήματα (μη συχνή επικοινωνία, κενά ενημέρωσης, ελλιπής εκπαίδευση, η άλλα);
2. Κρίνετε ικανοποιητική την ενημέρωση και την εκπαίδευση που είχατε από το Γραφείο ΜΟΔΙΠ-ΟΠΑ όσον αφορά τις διαδικασίες αξιολόγησης μαθήματος/διδασκαλίας;
3. Πόσο απλή η περίπλοκη είναι η συμπλήρωση των απογραφικών δελτίων από τα μέλη ΔΕΠ μέσου του Πληροφοριακού Συστήματος (ΠΣ); Πώς μπορεί να βελτιωθεί;
4. Πόσο προσιτό είναι το εγχειρίδιο χρήσης του ΠΣ από τις μονάδες του Τμήματος;
5. Θεωρείται ότι η διαδικασία αξιολόγησης των μαθημάτων γίνεται με σαφή και κατανοητό τρόπο και ότι απηχεί τη πραγματικότητα;
 - a. Θεωρείται ότι η επεξεργασία των ερωτηματολογίων γίνεται με σαφή και κατανοητό τρόπο;
 - b. Θεωρείται ότι η αξιοποίηση των αποτελεσμάτων της αξιολόγησης μαθημάτων είναι ικανοποιητική;
 - c. Έχετε να κάνετε κάποιες συγκεκριμένες προτάσεις που θα βελτιώσουν αυτή την διαδικασία και επεξεργασία;
6. Ποιά ήταν η στάση/αντιμετώπιση του Τμήματός σας στα αποτελέσματα που του κοινοποιήσατε μέσω της ΜΟΔΙΠ;
7. Έχετε να κάνετε κάποιες προτάσεις
 - α. για τη βελτίωση των υπηρεσιών που προσφέρει το γραφείο ΜΟΔΙΠ-ΟΠΑ;
 - β. για την καλύτερη και πιο αποτελεσματική συνεργασία σας με το γραφείο;
 - γ. για τους γενικότερους στόχους του ΜΟΔΙΠ και την συμβολή του γραφείου στην πραγματική βελτίωση της οργάνωσης και απόδοσης του τμήματός σας;