

## ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 4: Εσωτερική αξιολόγηση

### 4.1 Αντικείμενο διεργασίας

Σκοπός της συγκεκριμένης διεργασίας είναι η αξιολόγηση και ο έλεγχος εφαρμογής του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας του Πανεπιστημίου Κρήτης. Πιο συγκεκριμένα, ελέγχεται εάν και σε ποιο βαθμό οι ακαδημαϊκές και διοικητικές μονάδες ακολουθούν και εφαρμόζουν τις απαιτήσεις του προτύπου, εντοπίζονται σφάλματα ή κενά και πραγματοποιούνται οι απαραίτητες διορθώσεις, ώστε να επιτυγχάνονται οι στόχοι που έχουν ορισθεί, με προσδοκώμενο αποτέλεσμα τη βελτίωση της ποιότητας. Σκοπός της εσωτερικής αξιολόγησης είναι η διαμόρφωση τελικών εκτιμήσεων ως προς την καταλληλότητα του εφαρμοζόμενου Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας, καθώς και η λήψη αποφάσεων για τις αναγκαίες διορθωτικές, προληπτικές ή βελτιωτικές παρεμβάσεις.

Τα αποτελέσματα της εσωτερικής αξιολόγησης καταγράφονται σε εσωτερικές αναφορές, που συντάσσει η ΜΟΔΙΠ, όπου σημειώνονται οι ενδεχόμενες αποκλίσεις από το πρότυπο, οι οποίες κοινοποιούνται -όπου αυτό απαιτείται- στους ενδιαφερομένους. Οι αποφάσεις του Πανεπιστημίου Κρήτης για τη διόρθωση, συμμόρφωση ή βελτίωση της λειτουργίας του ΕΣΔΠ περιλαμβάνουν (ενδεικτικά) ενέργειες σχετικές με:

- 4.1.α** Τη βελτίωση του ΕΣΔΠ και των διεργασιών του.
- 4.1.β** Τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους φοιτητές.
- 4.1.γ** Τη βελτίωση των όρων και των διαδικασιών υλοποίησης του διδακτικού και ερευνητικού έργου.
- 4.1.δ** Τη βελτίωση του εργασιακού περιβάλλοντος για το διοικητικό προσωπικό.
- 4.1.ε** Την αναθεώρηση κατανομής πόρων.
- 4.1.στ** Την καθιέρωση νέων στόχων ποιότητας.

Το σύστημα ποιότητας ανασκοπείται από τη Διοίκηση του Πανεπιστημίου Κρήτης τουλάχιστον μια φορά τον χρόνο. Μη προγραμματισμένες ανασκοπήσεις του Συστήματος Ποιότητας μπορούν να γίνουν οποτεδήποτε, αν αυτό θεωρηθεί αναγκαίο από τον Πρόεδρο της ΜΟΔΙΠ. Στην ετήσια συνεδρίαση της Επιτροπής Ανασκόπησης του ΕΣΔΠ γίνεται ενημέρωση των μελών της για το ΕΣΔΠ, τις διεργασίες, τις διαδικασίες, τους δείκτες ποιότητας, καθώς και προτάσεις βελτίωσής τους.

### 4.2 Δεδομένα εισόδου διεργασίας

- 4.2.α** Πρόγραμμα εσωτερικής αξιολόγησης (έντυπο).
- 4.2.β** Ερωτηματολόγιο εσωτερικής αξιολόγησης (έντυπο).
- 4.2.γ** Πολιτική Ποιότητας του Πανεπιστημίου Κρήτης.
- 4.2.δ** Αναφορές για τα αποτελέσματα ελέγχου των διεργασιών του ΕΣΔΠ.
- 4.2.ε** Ετήσια δεδομένα ποιότητας του ΟΠΕΣΠ.
- 4.2.στ** Ετήσιες Εσωτερικές Αναφορές των ακαδημαϊκών μονάδων (νέο έντυπο) για:
  - 4.2.στ.α** Τις επιδόσεις των φοιτητών.
  - 4.2.στ.β** Τα αποτελέσματα ερωτηματολογίων φοιτητών/διδακτικού προσωπικού
  - 4.2.στ.γ** Τους αποφοίτους.

**4.2.στ.δ** Τη λειτουργία υποδομών/μαθησιακού περιβάλλοντος.

**4.2.στ.ε** Την αξιολόγηση των μαθησιακών αποτελεσμάτων.

**4.2.στ.στ** Κ.λπ.

**4.2.ζ** Ετήσιες αναφορές για την ερευνητική δραστηριότητα του Πανεπιστημίου Κρήτης.

**4.2.η** Υποδείγματα πρότασης πιστοποίησης ΕΣΔΠ και Προγράμματα Σπουδών της ΕΘΑΑΕ, στα οποία περιλαμβάνονται τα πρότυπα ΕΣΔΠ και ΠΠΣ.

**4.2.θ** Προτάσεις πιστοποίησης των Προγραμμάτων Σπουδών των ακαδημαϊκών μονάδων του Πανεπιστημίου Κρήτης.

### 4.3 Δεδομένα εξόδου διεργασίας

**4.3.α** Ευρήματα εσωτερικής αξιολόγησης ανά διεργασία.

**4.3.β** Πρακτικά εσωτερικής αξιολόγησης ανά διεργασία.

**4.3.γ** Πρακτικά Ανασκοπήσεων ΜΟΔΙΠ για το ΕΣΔΠ και την Πολιτική Ποιότητας του Πανεπιστημίου Κρήτης.

**4.3.δ** Αναφορές της ΜΟΔΙΠ προς τη Διοίκηση του Πανεπιστημίου Κρήτης και τη Σύγκλητο.

**4.3.ε** Κατάσταση διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών (για εφαρμογή).

**4.3.στ** Προτάσεις για βελτίωση.

**4.3.ζ** Στρατηγική και Πολιτική Ποιότητας του Πανεπιστημίου Κρήτης.

### 4.4 Διαχείριση της διεργασίας

**Διαδικασία 4.1:** Πραγματοποίηση εσωτερικής αξιολόγησης.

**Διαδικασία 4.2:** Ανασκόπηση του ΕΣΔΠ.

### 4.5 Δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας

**4.5.α** Πλήθος διορθωτικών ενεργειών που προήλθαν από εσωτερικές αξιολογήσεις.

**4.5.β** Πλήθος προληπτικών ενεργειών που προήλθαν από εσωτερικές αξιολογήσεις.

**4.5.γ** Πλήθος προτάσεων βελτίωσης.

### 4.6 Μέθοδοι ελέγχου της διεργασίας

**4.6.α** Μέσω προγραμματισμένων εσωτερικών αξιολογήσεων που διενεργεί η ΜΟΔΙΠ.

**4.6.β** Μέσω της ανάλυσης των δεικτών αποτελεσματικότητας της διεργασίας.

**4.6.γ** Μέσω παρουσιάσεων των αποτελεσμάτων εσωτερικής αξιολόγησης στη ΜΟΔΙΠ και τη Διοίκηση του Πανεπιστημίου Κρήτης.

### 4.7 Ενέργειες βελτίωσης της διεργασίας

**4.7.α** Ενέργειες βελτίωσης της αποτελεσματικότητας των διεργασιών του ΕΣΔΠ.

**4.7.β** Ενέργειες υλοποίησης διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών.

**4.7.γ** Ανατροφοδότηση της στρατηγικής του Πανεπιστημίου Κρήτης και πιθανές βελτιώσεις.

- 4.7.δ** Ανατροφοδότηση της πολιτικής ποιότητας του Πανεπιστημίου Κρήτης και πιθανές βελτιώσεις.
- 4.7.ε** Ανατροφοδότηση της ποιότητας των Προγραμμάτων Σπουδών, με πιθανές συστάσεις για βελτίωση.
- 4.7.στ** Ανατροφοδότηση της ποιότητας των υπηρεσιακών μονάδων, με πιθανές συστάσεις για βελτίωση.

## 4.8 Διαδικασίες διεργασίας

### Διαδικασία 4.1: Εσωτερική αξιολόγηση

#### Περιγραφή:

Η διαδικασία εσωτερικής αξιολόγησης στοχεύει στον έλεγχο διεργασιών και διαδικασιών του ΕΣΔΠ, όπως, π.χ., πολιτική του Πανεπιστημίου Κρήτης για τη διασφάλιση ποιότητας, διάθεση και διαχείριση των αναγκαίων πόρων, θέσπιση στόχων διασφάλισης της ποιότητας, συλλογή δεδομένων ποιότητας (μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση), δημοσιοποίηση πληροφοριών, εξωτερική αξιολόγηση, καθώς και των στοιχείων/δεδομένων του διδακτικού, ερευνητικού και διοικητικού έργου και ετήσιες αναφορές (ΟΠΕΣΠ και ετήσια έκθεση) για τα Προγράμματα Σπουδών, το εκπαιδευτικό, ερευνητικό και διοικητικό έργο του Πανεπιστημίου Κρήτης.

#### Βήματα:

1. Απόφαση για αντικείμενο και ημερομηνία διεξαγωγής της εσωτερικής αξιολόγησης από τη ΜΟΔΙΠ.
2. Σχετική ενημέρωση των εμπλεκόμενων μερών από τη ΜΟΔΙΠ.
3. Κατανομή αντικειμένου αξιολόγησης στα μέλη της ΜΟΔΙΠ.
4. Σύνταξη προγράμματος αξιολόγησης και ερωτηματολογίου για κάθε αντικείμενο αξιολόγησης, με βάση το πρότυπο, όπου καταγράφονται τα ευρήματα αξιολόγησης (ενδεικτικό περιεχόμενο ερωτηματολογίου για την εσωτερική αξιολόγηση ΠΠΣ):
  - Ο σύγχρονος χαρακτήρας του γνωστικού αντικείμενου.
  - Οι μεταβαλλόμενες ανάγκες της αγοράς εργασίας και της κοινωνίας.
  - Η πορεία και ολοκλήρωση των σπουδών.
  - Η αποτελεσματικότητα των διαδικασιών αξιολόγησης των φοιτητών.
  - Τα δεδομένα των ερωτηματολογίων ικανοποίησης των φοιτητών.
  - Τα δεδομένα ποιότητας του διδακτικού προσωπικού (διδακτικό, ερευνητικό έργο).
  - Το μαθησιακό περιβάλλον και οι υποστηρικτικές υπηρεσίες.
  - Κ.λπ.
5. Διεξαγωγή της αξιολόγησης (κατά την πραγματοποίηση της αξιολόγησης πρέπει να τεκμηριώνονται τα ευρήματα και να τηρείται ο προγραμματισμός).
6. Συνεδρίαση της ΜΟΔΙΠ για την εκτίμηση των ευρημάτων και την τεκμηρίωση μη συμμορφώσεων ή παρατηρήσεων (μετά το πέρας της αξιολόγησης).
7. Σύνταξη αναφοράς της εσωτερικής αξιολόγησης από τη ΜΟΔΙΠ, όπου περιλαμβάνονται οι καταγραφείσες μη συμμορφώσεις και οι ενδεχόμενες προτάσεις βελτίωσης.
8. Επικοινωνία της ΜΟΔΙΠ με τα ενδιαφερόμενα μέρη (ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες), με τη συνεργασία των οποίων σχεδιάζονται άμεσα οι κατάλληλες διορθωτικές ή προληπτικές ενέργειες.

9. Επιθεώρηση από τη ΜΟΔΙΠ των αντίστοιχων δραστηριοτήτων μέσα στο διαμορφωμένο χρονοδιάγραμμα και αξιολόγηση της επάρκειας ή της αποτελεσματικότητας των εφαρμοζόμενων διορθωτικών ενεργειών.

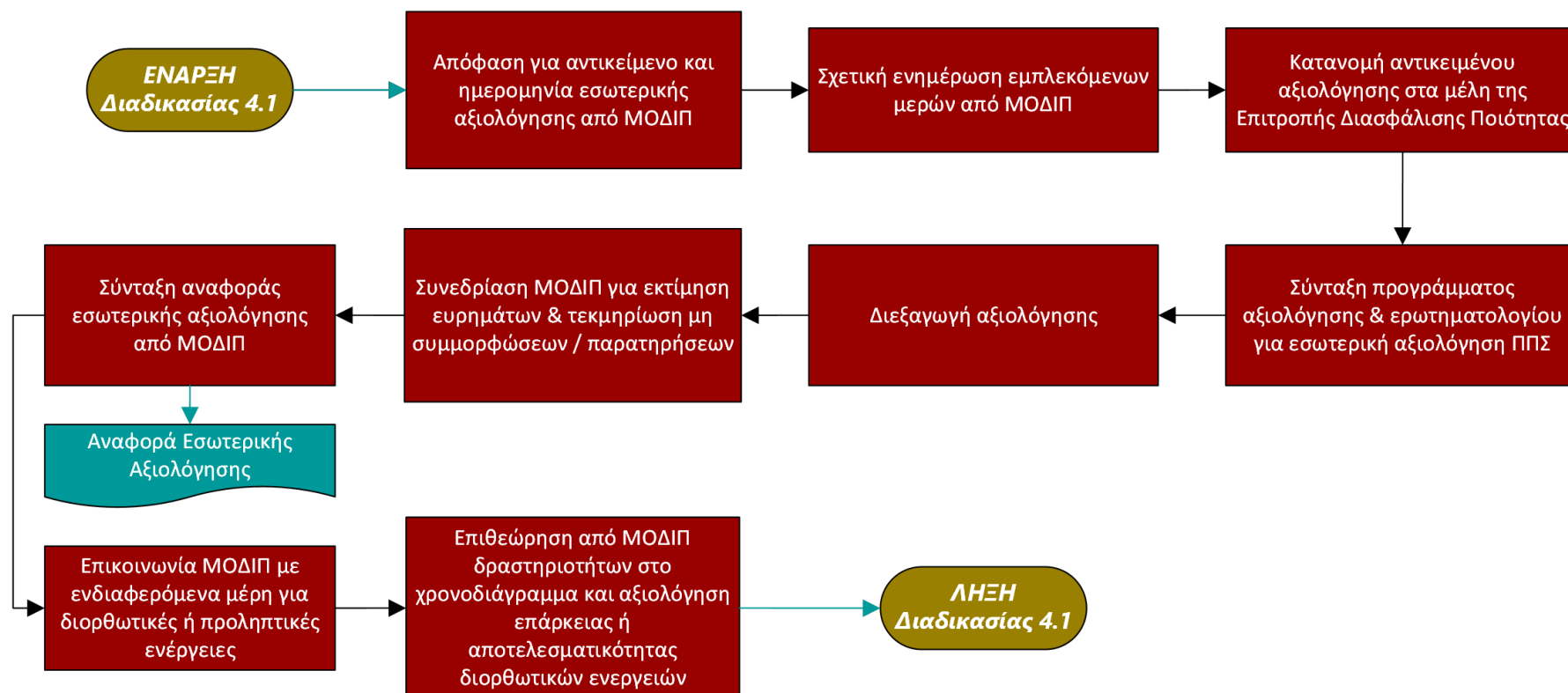
**Εμπλεκόμενοι:**

- Ο Πρόεδρος και τα Μέλη της ΜΟΔΙΠ.
- Ο Γραμματέας της ΜΟΔΙΠ.
- Οι Πρόεδροι και τα μέλη των ΟΜΕΑ των Τμημάτων.
- Οι προϊστάμενοι των Διοικητικών Υπηρεσιών.
- Τα στελέχη των Γραμματειών των Τμημάτων.
- Οι συνεργάτες και υπάλληλοι της ΜΟΔΙΠ.

**Σχετικά Έγγραφα:**

- Εγχειρίδιο Διαδικασιών Ποιότητας της ΜΟΔΙΠ.
- Τα αποτελέσματα των διεργασιών του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας του Πανεπιστημίου Κρήτης.
- Οι Ετήσιες Εσωτερικές Εκθέσεις των Ακαδημαϊκών Μονάδων.
- Αρχείο τεκμηρίωσης διεργασίας 4 (πρόγραμμα, ερωτηματολόγιο, πρακτικά της συνεδρίασης της ΜΟΔΙΠ, αναφορά και κατάλογος των διορθωτικών ή/και προληπτικών ενεργειών).
- Στοιχεία για την ερευνητική δραστηριότητα του Πανεπιστημίου Κρήτης.
- Απογραφικά δεδομένα ποιότητας, που υποβάλλονται στο πληροφοριακό Σύστημα της ΕΘΑΑΕ.
- Επιδόσεις φοιτητών.
- Αποτελέσματα ερωτηματολογίων φοιτητών/διδασκτικού προσωπικού.
- Αξιολόγηση μαθησιακών αποτελεσμάτων από τις ακαδημαϊκές μονάδες.
- Δεδομένα αποφοίτησης.

Σχήμα 4.1: Διαδικασία 4.1



## Διαδικασία 4.2: Ανασκόπηση του ΕΣΔΠ

### Βήματα:

1. Συνεδρίαση της Επιτροπής, με κύρια θέματα προς συζήτηση:
  - Τα αποτελέσματα της εσωτερικής αξιολόγησης.
  - Την απόδοση των διεργασιών του συστήματος.
  - Τα αποτελέσματα προληπτικών ή/και διορθωτικών ενεργειών.
  - Την αξιολόγηση του βαθμού ολοκλήρωσης ενεργειών, που αποφασίστηκαν από τη Διοίκηση σε προηγούμενες ανασκοπήσεις.
  - Τη διατύπωση πιθανών αλλαγών που θα μπορούσαν να επιδράσουν στην αποτελεσματικότητα του ΕΣΔΠ.
  - Τη διατύπωση προτάσεων για τη βελτίωση των διεργασιών και διαδικασιών του ΕΣΔΠ.
  - Τον βαθμό επίτευξης των στόχων ποιότητας του Πανεπιστημίου Κρήτης (παρακολούθηση ή/και αναπροσαρμογή τους).
2. Καταγραφή των αποφάσεων της Επιτροπής Ανασκόπησης.
3. Ενημέρωση της Σύγκλητου (ο Πρύτανης ή ο Πρόεδρος της ΜΟΔΙΠ ενημερώνει τη Σύγκλητο για την εξέλιξη των θεμάτων της διασφάλισης ποιότητας, τους στόχους ποιότητας, τον βαθμό επίτευξής τους, καθώς και για τις ενέργειες βελτίωσης που θα εφαρμοστούν).
4. Ανατροφοδότηση της στρατηγικής και της πολιτικής ποιότητας του Πανεπιστημίου Κρήτης (τα αποτελέσματα της ανασκόπησης είναι δυνατόν να επηρεάζουν τους υφιστάμενους στρατηγικούς στόχους του Πανεπιστημίου Κρήτης, καθώς και την πολιτική ποιότητας. Στην περίπτωση αυτή, η Σύγκλητος, μετά από εισήγηση της ΜΟΔΙΠ, αποφασίζει την αναθεώρηση της υφιστάμενης στρατηγικής και πολιτικής ποιότητας του Πανεπιστημίου Κρήτης).

### Εμπλεκόμενοι

- Η Σύγκλητος του Πανεπιστημίου Κρήτης.
- Ο Πρύτανης του Πανεπιστημίου Κρήτης.
- Οι Αντιπρυτάνεις.
- Ο Πρόεδρος και τα μέλη της ΜΟΔΙΠ.
- Ο Γραμματέας της ΜΟΔΙΠ.

### Σχετικά Έγγραφα

- Πρακτικά Ανασκοπήσεων της ΜΟΔΙΠ για το ΕΣΔΠ (στο έντυπο αυτό αναγράφονται οι συμμετέχοντες, τα κύρια θέματα που συζητήθηκαν, πιθανές αποφάσεις - ενέργειες, αρμόδια στελέχη για εκτέλεση και παρακολούθηση των απαραίτητων ενεργειών και ημερομηνία ολοκλήρωσης των αναγκαίων ενεργειών).
- Αναφορές της ΜΟΔΙΠ προς τη Διοίκηση του Πανεπιστημίου Κρήτης και τη Σύγκλητο.
- Κατάσταση διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών που πραγματοποιήθηκαν.
- Προτάσεις για βελτίωση.
- Εγχειρίδιο Ποιότητας της ΜΟΔΙΠ.
- Τα αποτελέσματα των διεργασιών του ΕΣΔΠ.
- Στρατηγική και Πολιτική Ποιότητας του Πανεπιστημίου Κρήτης.

Σχήμα 4.2: Διαδικασία 4.2

