



ΑΠΟΣΠΑΣΜΑ ΠΡΑΚΤΙΚΩΝ 2^{ης}/23.10.2024 ΕΚΤΑΚΤΗΣ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ ΤΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ
ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (ΜΟ.ΔΙ.Π.) ΤΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΚΡΗΤΗΣ

ΘΕΜΑΤΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Θέμα: 4^ο	Εσωτερική Αξιολόγηση της Διεργασίας 3 «Θέσπιση στόχων διασφάλισης ποιότητας» του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ) του Πανεπιστημίου Κρήτης- Απολογισμός δραστηριοτήτων Διεργασίας 3.
--------------------------------------	---

Σε συνέχεια της υπ' αριθ. 1^{ης}/03.10.2024 συνεδρίασης της ΜΟΔΙΠ, τα μέλη της Επιτροπής Διασφάλισης Ποιότητας ενημερώθηκαν από τους αξιολογητές της ομάδας εργασίας για την Εσωτερική Αξιολόγηση της Διεργασίας 3 «Θέσπιση στόχων διασφάλισης ποιότητας» του ΕΣΔΠ με σύντομη αναφορά για την πρόοδο υλοποίησης της Διεργασίας, την παρακολούθηση των δεικτών αποτελεσματικότητας όπου και στο βαθμό που αυτό κατέστη εφικτό, την πρόοδο των παραδοτέων σύμφωνα με τον καθορισμό των αρμοδιοτήτων της Ομάδας Εργασίας της Διεργασίας 3 του ΕΣΔΠ και τέλος τις προτεινόμενες ενέργειες βελτίωσης.

Η Επιτροπή Διασφάλισης Ποιότητας της ΜΟ.ΔΙ.Π. του Πανεπιστημίου Κρήτης, λαμβάνοντας υπόψη:

- τις διατάξεις του άρθρου **215 του ν. 4957/2022** (ΦΕΚ 141/τ.Α'/21.07.2022) «*Νέοι Ορίζοντες στα Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα: Ενίσχυση της ποιότητας, της λειτουργικότητας και της σύνδεσης των Α.Ε.Ι. με την κοινωνία και λοιπές διατάξεις*»,
- την υπ' αριθ. **408^η/16.05.2019 Απόφαση Συγκλήτου** με θέμα «*Έγκριση επικαιροποιημένου Εγχειριδίου Ποιότητας Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ) του Πανεπιστημίου Κρήτης*», αναφορικά με τη ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 4: Εσωτερική Αξιολόγηση και συγκεκριμένα τη Διαδικασία 4.1: Πραγματοποίηση εσωτερικής αξιολόγησης,
- την υπ' αριθ. **16643/25.07.2024 Απόφαση** του Πρυτανικού Συμβουλίου (λειτουργούντος ως Συμβουλίου Διοίκησης) «*Τροποποίηση της υπ' αρ. 15934/12.11.2018 απόφασης της Συγκλήτου του Πανεπιστημίου Κρήτης "Δομή, οργάνωση και λειτουργία του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ) του Πανεπιστημίου Κρήτης" (Β' 5320), όπως είχε τροποποιηθεί με την υπ' αρ. 19574/20.09.2021 απόφαση της Συγκλήτου του Πανεπιστημίου Κρήτης (Β' 4656), σύμφωνα με τις διατάξεις του ν. 4957/2022*» (ΦΕΚ 4619/τ.Β'/08.08.2024),
- την υπ' αριθ. **521^η/26.09.2024 Απόφαση** της Συγκλήτου σύμφωνα με την οποία συγκροτήθηκε η Επιτροπή Διασφάλισης Ποιότητας της ΜΟ.ΔΙ.Π. του Πανεπιστημίου Κρήτης (ΑΔΑ: 6ΝΛΟ469Β7Γ-Φ90),
- την υπ' αριθ. **1^η/03.10.2024 Συνεδρίαση** της ΜΟΔΙΠ του Πανεπιστημίου Κρήτης, σύμφωνα με την οποία ορίστηκαν οι αξιολογητές και οι ομάδες εργασίας για την εσωτερική αξιολόγηση των διεργασιών του ΕΣΔΠ,
- την **Αναφορά Διεργασίας 3** - Εσωτερική Αξιολόγηση της Διεργασίας 3 «Θέσπιση στόχων διασφάλισης ποιότητας» του ΕΣΔΠ του Πανεπιστημίου Κρήτης, όπως



κατατέθηκε από τους αξιολογητές της ομάδας εργασίας, αποτελούμενη από τον Καθηγητή Αλέξανδρο Κουβιδάκη, την Επίκουρη Καθηγήτρια Δάφνη Νικολίτσα και τον Επίκουρο Καθηγητή Αθανάσιο Σπυριάδη,

τη συζήτηση μεταξύ των μελών της που ακολούθησε,

αποφασίζει ομόφωνα και διαμορφώνει:

τον απολογισμό δραστηριοτήτων – Εσωτερική Αξιολόγηση της Διεργασίας 3 του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ) ως ακολούθως:

ΑΝΑΦΟΡΑ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ 3

Εσωτερική Αξιολόγηση της

Διεργασίας 3

«Θέσπιση Στόχων Διασφάλισης Ποιότητας»

του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης
Ποιότητας (ΕΣΔΠ)

του Πανεπιστημίου Κρήτης

για τα έτη **2020, 2021, 2022 και 2023**



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Αντικείμενο διεργασίας.....	4
Α.Υλικό Τεκμηρίωσης (Δεδομένα εισόδου και εξόδου διεργασίας σύμφωνα με το ΕΣΔΠ).....	5
Β.Ενέργειες Υλοποίησης της Διεργασίας	6
Γ.Δείκτες Αποτελεσματικότητας της Διεργασίας.....	8
Δ.Αποτελέσματα προληπτικών ή/και διορθωτικών ενεργειών της Διεργασίας 3 (από προηγούμενες εσωτερικές αξιολογήσεις- εσωτερική αξιολόγηση με ημερομηνία 3.6.2020).....	11
Ε.Αξιολόγηση του βαθμού ολοκλήρωσης ενεργειών οι οποίες αποφασίστηκαν σε ανασκοπήσεις από τη Διοίκηση (από προηγούμενα έτη – Ανασκόπηση 2020).....	12
ΣΤ.Βαθμός επίτευξης των στόχων του σχεδίου δράσης για την εφαρμογή των συστάσεων και τη βελτίωση της Διεργασίας 3 (από προηγούμενη πιστοποίηση).....	14
Ζ.Ενδεχόμενες αποκλίσεις ή μη συμμορφώσεις με το Πρότυπο της ΕΘΑΑΕ	16
Η.Προτεινόμενες προληπτικές, διορθωτικές και βελτιωτικές ενέργειες στη διεργασία ή και στις διαδικασίες της (δεδομένα για εσωτερική αξιολόγηση και για επιτροπή ανασκόπησης)	16
Θ.Αποτέλεσμα εσωτερικής αξιολόγησης - Συνοπτική αποτύπωση της Διεργασίας (δεδομένα για επιτροπή ανασκόπησης)	16



Αντικείμενο διεργασίας

Το Πανεπιστήμιο Κρήτης εξειδικεύει τη στρατηγική του στο επίπεδο της διασφάλισης ποιότητας, μέσω χρονικά προσδιορισμένων ποιοτικών και ποσοτικών στόχων, οι οποίοι μετρούνται και αναθεωρούνται στο πλαίσιο της λειτουργίας του ΕΣΔΠ. Η διεργασία έχει ως αντικείμενο τη θέσπιση σαφών και καθορισμένων στόχων για τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας των Προγραμμάτων Σπουδών, των δραστηριοτήτων έρευνας και καινοτομίας, καθώς και των διοικητικών υπηρεσιών του Πανεπιστημίου Κρήτης και περιλαμβάνει: α. Την υιοθέτηση διαδικασιών διαβούλευσης για τη θέσπιση στόχων. β. Την επιλογή στόχων βελτίωσης των εσωτερικών λειτουργιών του Πανεπιστημίου Κρήτης σε καθορισμένα περιοδικά διαστήματα. γ. Τη διαδικασία επιλογής δεικτών επιδόσεων για την παρακολούθηση του βαθμού βελτίωσης της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας των εκπαιδευτικών, ερευνητικών και διοικητικών λειτουργιών του Πανεπιστημίου Κρήτης.

Αξιολογητές/τριες Εσωτερικής Αξιολόγησης Διεργασίας 3

- **Αλέξανδρος Κουβιδάκης**
Καθηγητής Τμήματος Μαθηματικών και Εφαρμοσμένων Μαθηματικών
- **Δάφνη Νικολίτσα**
Επίκουρη Καθηγήτρια Τμήματος Οικονομικών Επιστημών
- **Αθανάσιος Σπυριάδης**
Επίκουρος Καθηγητής Τμήματος Οικονομικών Επιστημών

Επίσης ορίσθηκαν και στην ομάδα εργασίας στην οποία συμμετέχουν επιπρόσθετα οι:

- **Μαρία Γιαλυτάκη**
Αναπληρώτρια Προϊσταμένη Τμήματος Σύνταξης, Υλοποίησης και Παρακολούθησης Στρατηγικού Σχεδίου, Μονάδα Στρατηγικού Σχεδιασμού
- **Εμμανουήλ Ζερβάκης**
Εξωτερικός Συνεργάτης Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας και Μονάδας Στρατηγικού Σχεδιασμού



A. Υλικό Τεκμηρίωσης (Δεδομένα εισόδου και εξόδου διεργασίας σύμφωνα με το ΕΣΔΠ)

	Δεδομένα εισόδου διεργασίας	Τηρούνται	Δεν τηρούνται	Επαναδιατύπωση*
	Στρατηγική του Πανεπιστημίου Κρήτης για την εκπαίδευση, τα προγράμματα σπουδών, την έρευνα και καινοτομία, τις υποδομές και υπηρεσίες, το ανθρώπινο δυναμικό, τη διοίκηση και τη διασφάλιση ποιότητας.	☒	☐	☐
*→				
	Πολιτική Ποιότητας του Πανεπιστημίου Κρήτης.	☒	☐	☐
*→				
	Προτάσεις βελτίωσης, που προέκυψαν από τη λειτουργία των διεργασιών του ΕΣΔΠ.	☒	☐	☐
*→				
	Αποτελέσματα ανασκόπησης ΕΣΔΠ.	☒	☐	☐
*→				

	Δεδομένα εξόδου διεργασίας	Τηρούνται	Δεν τηρούνται	Επαναδιατύπωση*
	Στόχοι και δείκτες επιδόσεων (KPIs) ετήσιας και μακροπρόθεσμης βελτίωσης της απορρόφησης της χρηματοδότησης (τακτικός προϋπολογισμός, πρόγραμμα δημοσίων επενδύσεων, ΕΛΚΕ, Εταιρεία Αξιοποίησης).	☒	☐	☐
*→				
	Στόχοι και δείκτες επιδόσεων (KPIs) ετήσιας και μακροπρόθεσμης βελτίωσης του ύψους χρηματοδότησης του Πανεπιστημίου Κρήτης από εξωτερικές πηγές.	☒	☐	☐
*→				
	Στόχοι και δείκτες επιδόσεων (KPIs) ετήσιας και μακροπρόθεσμης βελτίωσης της αναλογίας πόρων (ακαδημαϊκό και διοικητικό ανθρώπινο δυναμικό και υποδομές) προς φοιτητικό δυναμικό.	☒	☐	☐
*→				
	Στόχοι και δείκτες επιδόσεων (KPIs) ετήσιας και μακροπρόθεσμης βελτίωσης του ποσοστού χρήσης των διαθέσιμων υποδομών και εξοπλισμού του Πανεπιστημίου Κρήτης (χώρων διδασκαλίας, έρευνας και βοηθητικών εγκαταστάσεων, εξοπλισμού, λογισμικού κ.α.).	☐	☒	☐
*→				
	Στόχοι και δείκτες επιδόσεων (KPIs) βελτίωσης των γενικών και εξειδικευμένων γνώσεων και δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού.	☒	☐	☐
*→				
	Στόχοι και δείκτες επιδόσεων (KPIs) βελτίωσης της ποιότητας των ΠΣ όπως : α. Του ποσοστού αποφοίτησης στο σύνολο του φοιτητικού δυναμικού ανά κύκλο σπουδών (ΠΠΣ,	☒	☐	☐



	Δεδομένα εξόδου διεργασίας	Τηρούνται	Δεν τηρούνται	Επαναδιατύπωση*
	ΠΜΣ, ΔΔ), με σταθμίσεις διάρκειας σπουδών (4ετή/5ετή ΠΠΣ). β. Του επιπέδου μέσων όρων βαθμών εξαμήνων των ΠΣ και βαθμών πτυχίου/διπλώματος/Διδακτορικών Σπουδών (διάμεσος διαβάθμισης ΔΔ)			
*→				
	Στόχοι και δείκτες των ερευνητικών επιδόσεων του Πανεπιστημίου Κρήτης, μέσω της βελτίωσης κατάλληλων δεικτών επίδοσης, όπως: α. των δημοσιεύσεων ανά μέλος ακαδημαϊκού προσωπικού. β. των ετεροαναφορών (citations) ανά μέλος ακαδημαϊκού προσωπικού. γ. της ερευνητικής χρηματοδότησης ανά μέλος ακαδημαϊκού προσωπικού.	☒	☐	☐
*→				

Β. Ενέργειες Υλοποίησης της Διεργασίας

Ακολουθούν οι διαδικασίες της Διεργασίας 3 και τα εμπλεκόμενα μέρη:

Διαδικασία 3.1: Θέσπιση στόχων ποιότητας για το εκπαιδευτικό έργο (ΠΣ, μαθησιακή διαδικασία, μαθησιακά αποτελέσματα κλπ).

Εμπλεκόμενα μέρη

Διοίκηση, Σύγκλητος, Ακαδημαϊκές Μονάδες, ΜΟΔΙΠ

Διαδικασία 3.2: Θέσπιση στόχων ποιότητας για την ερευνητική δραστηριότητα και την καινοτομία (ερευνητικές επιδόσεις, χρηματοδότηση, θεσμοί και συστήματα διαχείρισης έρευνας, ανάπτυξη καινοτομίας κλπ).

Εμπλεκόμενα μέρη

Διοίκηση, Σύγκλητος, ΕΛΚΕ, ΜΟΔΙΠ

Διαδικασία 3.3: Θέσπιση στόχων ποιότητας για υπηρεσίες, υποδομές και συστήματα διοίκησης (ανάπτυξη, λειτουργία, αναδιάρθρωση).

Εμπλεκόμενα μέρη

Διοίκηση, Σύγκλητος, Ακαδημαϊκές και Υπηρεσιακές Μονάδες, ΜΟΔΙΠ

Διαδικασία 3.4: Θέσπιση στόχων για την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού (αξιολόγηση, επιμόρφωση και υποστήριξη προσωπικού).

Εμπλεκόμενα μέρη

Διοίκηση, Σύγκλητος, Ακαδημαϊκές και Υπηρεσιακές Μονάδες, ΜΟΔΙΠ

Τα εμπλεκόμενα μέρη του Πανεπιστημίου Κρήτης σε συνεργασία με τη ΜΟΔΙΠ, συντάσσουν τους ετήσιους στόχους ποιότητας. Η στοχοθεσία συνοδεύεται από αντίστοιχο προγραμματισμό ενεργειών που πρέπει να υλοποιηθούν για την επίτευξη των στόχων και τεκμηριώνεται από αντίστοιχους δείκτες παρακολούθησης.

Τα βήματα που ακολουθούνται για την υλοποίηση των διαδικασιών σύμφωνα με το Εγχειρίδιο Ποιότητας του ΕΣΔΠ και τη Διεργασία 3 είναι τα εξής:



Η ΜΟΔΙΠ παρέχει ετησίως (σε καθορισμένο χρόνο) στη Διοίκηση του Πανεπιστημίου Κρήτης τα δεδομένα α) ακαδημαϊκής λειτουργίας, β) ερευνητικής λειτουργίας, γ) τα δεδομένα υποδομών και υπηρεσιών καθώς και δ) τα δεδομένα για την απασχόληση και κατανομή προσωπικού - από το ΟΠΕΣΠ ή άλλα πληροφοριακά συστήματα του Πανεπιστημίου Κρήτης και αντίστοιχους δείκτες, καθώς και την ετήσια αναφορά της εσωτερικής αξιολόγησης υποδομών, υπηρεσιών και διοικητικού έργου.

Η ΜΟΔΙΠ, σε συνεργασία με τους αρμόδιους αντιπρυτάνεις, συντάσσουν σχέδιο στόχων ποιότητας για το εκπαιδευτικό, ερευνητικό, έργο, διοικητικό έργο, τις υποδομές και υπηρεσίες και για την ανάπτυξη - βελτίωση του ανθρώπινου δυναμικού λαμβάνοντας υπόψη α) τη στρατηγική του Πανεπιστημίου Κρήτης για θέματα εκπαίδευσης, έρευνας και καινοτομίας, υποστήριξης και ανάπτυξης υποδομών καθώς και για θέματα διαχείρισης και ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού, β) τα αποτελέσματα της ετήσιας εσωτερικής αξιολόγησης των Προγραμμάτων Σπουδών, του ερευνητικού έργου, υποδομών, υπηρεσιών και διοικητικού έργου καθώς και για τους ανθρώπινους πόρους και δ) τα σχετικά δεδομένα και δείκτες του ΟΠΕΣΠ.

Ο αρμόδιοι αντιπρυτάνεις συνεργάζονται με τις ακαδημαϊκές και υπηρεσιακές μονάδες για την εναρμόνιση της στοχοθεσίας του Πανεπιστημίου Κρήτης και των ακαδημαϊκών και υπηρεσιακών μονάδων σε θέματα εκπαίδευσης, έρευνας, ανάπτυξης υπηρεσιών, υποδομών, διοικητικού έργου και ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού και υποβάλλουν το οριστικό σχέδιο στη ΜΟΔΙΠ για έγκριση.

Η ΜΟΔΙΠ εγκρίνει τους ετήσιους στόχους ποιότητας για το εκπαιδευτικό έργο, το ερευνητικό έργο, το διοικητικό έργο, την ανάπτυξη υποδομών και υπηρεσιών, το έργο για την ανάπτυξη και διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού και τις αντίστοιχες για κάθε διαδικασία ενέργειες για την επίτευξη των στόχων και τα υποβάλλει στη Διοίκηση του Πανεπιστημίου Κρήτης.

Το αρμόδιο όργανο (Σύγκλητος) εγκρίνει την ετήσια στοχοθεσία για το εκπαιδευτικό, το ερευνητικό, το διοικητικό έργο, την ανάπτυξη υποδομών και υπηρεσιών καθώς και τις δράσεις για την ανάπτυξη και διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού.

Η απόφαση της Συγκλήτου δημοσιοποιείται στην ιστοσελίδα του Πανεπιστημίου Κρήτης.

Το βήμα «Η ΜΟΔΙΠ επεξεργάζεται την απόφαση της Συγκλήτου και τροφοδοτεί το πληροφοριακό σύστημα της ΜΟΔΙΠ και το ΟΠΕΣΠ με τα σχετικά δεδομένα και πληροφορίες της» υλοποιείται μέσω των προγραμμάτων του Microsoft Office (xls, teams).

Η στοχοθεσία καταρτίζεται περίπου κατά το πρώτο τετράμηνο του έτους και έπεται της υποβολής των δεδομένων στον ΟΠΕΣΠ και της κατάθεσης της Έκθεσης Επιδόσεων.

Ο ορισμός των δεικτών που θα συμπεριληφθούν στην Στοχοθεσία Ποιότητας του Ιδρύματος, πραγματοποιείται από τη ΜΟΔΙΠ, σε συνεργασία με τα αρμόδια όργανα της Διοίκησης του Πανεπιστημίου Κρήτης. Οι δείκτες επαναπροσδιορίζονται και αναδιαμορφώνονται όταν αυτό κρίνεται απαραίτητο. Ο τελικός υπολογισμός της τιμής των δεικτών της Στοχοθεσίας Ποιότητας ολοκληρώνεται μετά την ετήσια υποβολή των Δεδομένων Ποιότητας του ΠΚ στο ΟΠΕΣΠ της ΕΘΑΑΕ.

Σχετικά Έγγραφα:

- [Στρατηγικού Σχεδίου 2018-2025](#) που εγκρίθηκε από τη 391η/19-07-2018 Συνεδρίαση Συγκλήτου
- [Στρατηγική του Ιδρύματος για νέα Προγράμματα Μεταπτυχιακών Σπουδών](#)
- [Στρατηγική Εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης και Παιδαγωγικής Αξιοποίησης των Τεχνολογιών Πληροφοριών και Επικοινωνίας \(Τ.Π.Ε.\): eLearning.](#)
- Έγκριση Στοχοθεσίας Ποιότητας του Πανεπιστημίου Κρήτης, για το έτος 2023, στο πλαίσιο της Διεργασίας 3 του ΕΣΔΠ (499^η/18.05.2023, Θέματα Ακαδημαϊκά 4^ο, Απόφαση της Συγκλήτου, 44^η/12.05.2023 συνεδρίαση της ΜΟΔΙΠ).
- Έγκριση Στοχοθεσίας Ποιότητας για το έτος 2022 (484^η/19.05.2022, Θέματα Σχεδιασμού & Προγραμματισμού 1^ο, Απόφαση της Συγκλήτου, 36^η/08.04.2022 συνεδρίαση της ΜΟΔΙΠ).





- Έγκριση Στοχοθεσίας ποιότητας έτους 2021 (454^η/18.02.2021, Θέματα Σχεδιασμού & Προγραμματισμού 2^ο, Απόφαση της Συγκλήτου, 30^η/14.01.2021 συνεδρίαση της ΜΟΔΙΠ).
- Έγκριση της Στοχοθεσίας Ποιότητας του Πανεπιστημίου Κρήτης για το έτος 2020 (402^η/21.02.2019, Θέματα Ακαδημαϊκά 5^ο, Απόφαση της Συγκλήτου όπως επικαιροποιήθηκε με την 408^η/16.05.2019, Θέματα Διεύθυνσης Σχεδιασμού & Προγραμματισμού 3^ο Απόφαση της Συγκλήτου, 15^η/15.02.2019 συνεδρίαση ΜΟΔΙΠ).

Γ. Δείκτες Αποτελεσματικότητας της Διεργασίας

	Δείκτες αποτελεσματικότητας	Τηρούνται	Δεν τηρούνται	Επαναδιατύπωση*
	Μέσο ποσοστό εκπλήρωσης στόχων σε ετήσια βάση.	☒	☐	☐
*→				
	Μέσο ποσοστό εκπλήρωσης στόχων σε καθορισμένη μεσοπρόθεσμη βάση.	☒	☐	☐
*→				
	Μέσο ποσοστό εκπλήρωσης στόχων σε μακροπρόθεσμη βάση.	☒	☐	☐
*→				
	Μέτρηση τάσεων απόκλισης στόχων.	☒	☐	☐
*→	Οι δράσεις και αντίστοιχα οι δείκτες που δεν μπορούν να υποστηρίξουν το στόχο ματαιώνονται ή επαναδιατυπώνονται για το επόμενο έτος και είναι μικρότερες των 10%.			

Οι δείκτες αποτελεσματικότητας της διεργασίας 3 αποτυπώνονται και εξάγονται βάσει των τριών αξόνων του [Στρατηγικού Σχεδίου 2018-2025](#) που εγκρίθηκε από τη 391^η/19-07-2018 Συνεδρίαση Συγκλήτου που αποτυπώνονται ως εξής:

- α) Ένα διεθνές, σύγχρονο και δημιουργικό ακαδημαϊκό περιβάλλον
- β) Ένα ελκυστικό κέντρο εκπαίδευσης για νέους επιστήμονες και υπεύθυνους πολίτες και
- γ) Πόροι για την ανάπτυξη και τον εκσυγχρονισμό.

Κάθε άξονας υποστηρίζεται από τους παρακάτω στρατηγικούς στόχους:

- α) Ένα διεθνές, σύγχρονο και δημιουργικό ακαδημαϊκό περιβάλλον
 - A1. Ενίσχυση διεθνούς προφίλ στο εσωτερικό του Ιδρύματος
 - A2. Υψηλής ποιότητας έρευνα
 - A3. Διεθνοποίηση
 - A4. Διάχυση της γνώσης στην κοινωνία
- β) Ένα ελκυστικό κέντρο εκπαίδευσης για νέους επιστήμονες και υπεύθυνους πολίτες και
 - B1. Εκπαίδευση
 - B2. Διεπιστημονικότητα και νέα αντικείμενα σπουδών.
 - B3. Φροντίδα για την επαγγελματική σταδιοδρομία των αποφοίτων μας
- γ) Πόροι για την ανάπτυξη και τον εκσυγχρονισμό
 - Γ1. Βελτίωση Υποδομών
 - Γ2. Εφαρμογή Πράσινης πολιτικής
 - Γ3. Ανθρώπινοι πόροι και Υπηρεσίες

Για κάθε στρατηγικό στόχο έχουν οριστεί στόχοι ποιότητας που υποστηρίζονται από ποικίλες ενέργειες, δράσεις και χρονοδιάγραμμα. Η επίτευξη η μη του στόχου ποιότητας φαίνεται μέσα από τον υπολογισμό δεικτών ποιότητας σε συνάρτηση με την υλοποίηση των ενεργειών και των δράσεων.



Με μεθοδικό σχεδιασμό, σαφείς ενέργειες και δράσεις, το Πανεπιστήμιο Κρήτης υλοποίησε τους στόχους που έθεσε. Υπήρξαν και στόχοι για τους οποίους απαιτήθηκε ανασχεδιασμός και περεταίρω βελτίωση.

Στους παρακάτω πίνακες αποτυπώνεται ποσοτικά η στοχοθεσία ποιότητας για τα έτη 2020, 2021, 2022 και 2023 καταγράφοντας:

- Τον αριθμό των στρατηγικών στόχων που υποστηρίζουν τον κάθε άξονα,
- Τον αριθμό των στόχων ποιότητας που υποστηρίζουν τους στρατηγικούς στόχους
- Τον αριθμό των δεικτών και ενεργειών που υποστηρίζουν τους στόχους ποιότητας
- Το μέσο ποσοστό εκπλήρωσης τιμής στρατηγικών στόχων και δεικτών για κάθε άξονα.

Σε πολλές περιπτώσεις το ποσοστό εκπλήρωσης στόχων ξεπερνάει το 100%. Η υπερκάλυψη του στόχου δε αποτυπώνεται γιατί θεωρούμε ότι ο στόχος έχει επιτευχθεί όταν φτάσει το 100%.

Έτος 2020

Για το έτος 2020 η Στοχοθεσία Ποιότητας του Πανεπιστημίου Κρήτης εγκρίθηκε από την 402η στις 21-2-2019 και επανεξετάστηκε από την 408η Τακτική Συνεδρία της Συγκλήτου στις 16-5-2019. Οι δείκτες αποτελεσματικότητας της Διεργασίας 3 για το 2020 φαίνονται στον Πίνακα 1:

Πίνακας 1

Δείκτες Αποτελεσματικότητας Στοχοθεσίας έτους 2020

ΑΞΟΝΕΣ	ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ	ΣΤΟΧΟΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΔΕΙΚΤΕΣ	ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ / ΔΡΑΣΕΙΣ	ΜΕΣΟ ΠΟΣΟΣΤΟ ΕΚΠΛΗΡΩΣΗΣ ΤΙΜΗΣ ΣΤΟΧΟΥ ΤΩΝ ΔΕΙΚΤΩΝ (αποτέλεσμα μεγαλύτερο του 100% υπολογίζεται ως 100%)
1. Ένα διεθνές, σύγχρονο και δημιουργικό ακαδημαϊκό περιβάλλον	4	13	30	29	48,13%
2. Ένα ελκυστικό κέντρο εκπαίδευσης για νέους επιστήμονες και υπεύθυνους πολίτες	3	13	21	22	43,55%
3. Πόροι για την ανάπτυξη και τον εκσυγχρονισμό	3	15	34	31	25,78%
ΣΥΝΟΛΑ	10	41	85	82	38,06%

Στο έτος 2020 παρατηρούμε ότι έχουμε συνολικά 10 στρατηγικούς στόχους, 41 στόχους ποιότητας, 85 δείκτες και 82 δράσεις. Ο μεγάλος αριθμός των δεικτών δικαιολογεί το σχετικά χαμηλό μέσο ποσοστό εκπλήρωσης της τιμής στόχου των δεικτών (38,06%) σε συνδυασμό με την έλλειψη προηγούμενης εμπειρίας λόγω της εφαρμογής της στοχοθεσίας για πρώτη φορά. Οι δείκτες αυτοί βελτιώνονται στα επόμενα έτη μετά από διορθωτικές ενέργειες.

Έτος 2021

Για το έτος 2021 η Στοχοθεσία Ποιότητας του Πανεπιστημίου Κρήτης εγκρίθηκε από την 454η Τακτική Συνεδρία της Συγκλήτου στις 18-2-2021 και την 464η Τακτική Συνεδρία της Συγκλήτου στις 15-7-2021. Οι δείκτες αποτελεσματικότητας της Διεργασίας 3 για το 2021 φαίνονται στον Πίνακα 2:



Πίνακας 2

Δείκτες Αποτελεσματικότητας Στοχοθεσίας έτους 2021

ΑΞΟΝΕΣ	ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ	ΣΤΟΧΟΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΔΕΙΚΤΕΣ	ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ / ΔΡΑΣΕΙΣ	ΜΕΣΟ ΠΟΣΟΣΤΟ ΕΚΠΛΗΡΩΣΗΣ ΤΙΜΗΣ ΣΤΟΧΟΥ ΤΩΝ ΔΕΙΚΤΩΝ (αποτέλεσμα μεγαλύτερο του 100% υπολογίζεται ως 100%)
1. Ένα διεθνές, σύγχρονο και δημιουργικό ακαδημαϊκό περιβάλλον	4	9	9	19	55,56%
2. Ένα ελκυστικό κέντρο εκπαίδευσης για νέους επιστήμονες και υπεύθυνους πολίτες	2	7	9	13	92,57%
3. Πόροι για την ανάπτυξη και τον εκσυγχρονισμό	3	9	7	32	95,79
ΣΥΝΟΛΑ	9	25	25	64	80,15%

Στο έτος 2021 παρατηρούμε ότι έχουμε 9 στρατηγικούς στόχους, 25 στόχους ποιότητας, 25 δείκτες και 64 δράσεις. Η μείωση των δεικτών σε σχέση με το προηγούμενο έτος καθώς και εμπειρία που αποκτήθηκε εξορθολογίζουν το μέσο ποσοστό εκπλήρωσης τιμής στόχου των δεικτών. Αποτέλεσμα αυτού είναι η αύξηση του μέσου ποσοστού εκπλήρωσης τιμής στόχου των δεικτών από 38,06% που ήταν το προηγούμενο έτος σε 80,15%.

Έτος 2022

Για το έτος 2022 η Στοχοθεσία Ποιότητας του Πανεπιστημίου Κρήτης, εγκρίθηκε από την 484η Τακτική Συνεδρία της Συγκλήτου στις 19.05.2022. Οι δείκτες αποτελεσματικότητας της Διεργασίας 3 για το 2022 φαίνονται στον Πίνακα 3:

Πίνακας 3

Δείκτες Αποτελεσματικότητας Στοχοθεσίας έτους 2022

ΑΞΟΝΕΣ	ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ	ΣΤΟΧΟΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΔΕΙΚΤΕΣ	ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ / ΔΡΑΣΕΙΣ	ΜΕΣΟ ΠΟΣΟΣΤΟ ΕΚΠΛΗΡΩΣΗΣ ΤΙΜΗΣ ΣΤΟΧΟΥ ΤΩΝ ΔΕΙΚΤΩΝ (αποτέλεσμα μεγαλύτερο του 100% υπολογίζεται ως 100%)
1. Ένα διεθνές, σύγχρονο και δημιουργικό ακαδημαϊκό περιβάλλον	4	10	12	26	59,54%
2. Ένα ελκυστικό κέντρο εκπαίδευσης για νέους επιστήμονες και υπεύθυνους πολίτες	3	10	21	23	82,34%
3. Πόροι για την ανάπτυξη και τον εκσυγχρονισμό	6	10	16	43	67,90%
ΣΥΝΟΛΑ	13	30	49	92	72,04%

Στο έτος 2022 οι στρατηγικοί στόχοι αυξάνονται από 9 που ήταν το προηγούμενο έτος σε 13, οι στόχοι ποιότητας από 25 σε 30, οι δείκτες από 25 σε 49 και οι δράσεις από 64 σε 92. Παρατηρούμε μια οριζόντια αύξηση όλων των ποσοτικών δεδομένων που ταυτόχρονα μας οδηγεί σε μείωση του μέσου ποσοστού εκπλήρωσης τιμής στόχου των δεικτών από 80,15% σε 72,04%. Ο μεγάλος αριθμός δεικτών και δράσεων μείωσε μέσο ποσοστό εκπλήρωσης της τιμής στόχου των δεικτών.



Έτος 2023

Για το έτος 2023 η Στοχοθεσία Ποιότητας του Πανεπιστημίου Κρήτης, εγκρίθηκε από την 499η Τακτική Συνεδρία της Συγκλήτου στις 18.05.2023. Οι δείκτες αποτελεσματικότητας της Διεργασίας 3 για το 2023 φαίνονται στον Πίνακα 4:

Πίνακας 4

Δείκτες Αποτελεσματικότητας Στοχοθεσίας έτους 2023

ΑΞΟΝΕΣ	ΣΤΡΑΤΗΓΙΚ ΟΙ ΣΤΟΧΟΙ	ΣΤΟΧΟΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΔΕΙΚΤΕΣ	ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ / ΔΡΑΣΕΙΣ	ΜΕΣΟ ΠΟΣΟΣΤΟ ΕΚΠΛΗΡΩΣΗΣ ΤΙΜΗΣ ΣΤΟΧΟΥ ΤΩΝ ΔΕΙΚΤΩΝ (αποτέλεσμα μεγαλύτερο του 100% υπολογίζεται ως 100%)
1. Ένα διεθνές, σύγχρονο και δημιουργικό ακαδημαϊκό περιβάλλον	3	11	17	33	87,96%
2. Ένα ελκυστικό κέντρο εκπαίδευσης για νέους επιστήμονες και υπεύθυνους πολίτες	2	10	19	26	89,02%
3. Πόροι για την ανάπτυξη και τον εκσυγχρονισμό	3	10	6	41	86,81%
ΣΥΝΟΛΑ	8	31	42	100	87,93%

Στον πίνακα 4 οι στρατηγικοί στόχοι του 2023 μειώθηκαν σημαντικά σε σχέση με το προηγούμενο έτος. Από 13 που ήταν το 2022 μειώθηκαν στους 8. Στους στόχους ποιότητας παρατηρήθηκε μικρή αύξηση από 30 το 2022 σε 31 το 2023. Ο αριθμός των δεικτών μειώθηκε σε 42 (από 49 το 2022). Αντίθετα οι δράσεις αυξήθηκαν από 92 σε 100. Στο τρέχον έτος σημειώθηκε αύξηση στο μέσο ποσοστό εκπλήρωσης της τιμής στόχου των δεικτών από 72,04% σε 87,93%.

Από τα παραπάνω διαπιστώνεται ότι στοχοθεσία ποιότητας αναπροσαρμόζεται ετησίως στο πλαίσιο του Στρατηγικού Σχεδιασμού 2018-2025. Σε ετήσια βάση, μετά από ανασκόπηση του προηγούμενου έτους, οι ανάγκες και οι στρατηγικοί στόχοι και αντίστοιχα οι δείκτες και οι ενέργειες διαμορφώνονται ανάλογα τις απαιτήσεις. Αν εξαιρέσουμε το έτος 2020 που το μέσο ποσοστό εκπλήρωσης της τιμής στόχου των δεικτών ήταν μικρότερο του 50%, τα έτη 2021, 2022 και 2023 το μέσο ποσοστό εκπλήρωσης της τιμής στόχου των δεικτών ξεπερνούσε κατά πολύ το 50%. Μάλιστα το έτος 2023 ανήλθε στο 87,93%. Αυτό σημαίνει ότι η προσπάθεια που γίνεται συμβάλει στην αποτελεσματικότερη εκπλήρωση των στόχων.

Δ. Αποτελέσματα προληπτικών ή/και διορθωτικών ενεργειών της Διεργασίας 3 (από προηγούμενες εσωτερικές αξιολογήσεις- εσωτερική αξιολόγηση με ημερομηνία 3.6.2020)

Ακολουθούν οι ενέργειες βελτίωσης που προτάθηκαν στην προηγούμενη εσωτερική αξιολόγηση της Διεργασίας 3 και τα αντίστοιχα αποτελέσματά τους:

“Η επανεξέταση της στοχοθεσίας θα πρέπει να εστιάσει στις δράσεις που θα αφορούν στις συστάσεις των εξωτερικών εμπειρογνομόνων κατά την πιστοποίηση του ΕΣΔΠ και των ΠΠΣ σε ετήσια και μακροπρόθεσμη βάση.

Ειδικότερα θα πρέπει να εφαρμοσθεί η ακόλουθη σύσταση:

Πρέπει να υπάρξει μεγαλύτερη αυστηρότητα στο χρονοδιάγραμμα, τις ενημερώσεις και αναφορές που αφορούν στους στόχους.”



Αποτελέσματα:

Η στοχοθεσία του Πανεπιστημίου Κρήτης λαμβάνει υπόψη τη συγκεκριμένη σύσταση. Σε κάθε έτος καθορίζονται οι στόχοι ποιότητας, τα χρονικά πλαίσια υλοποίησής τους, οι δείκτες, οι υπεύθυνοι φορείς υλοποίησης, και οι σχετικές ενέργειες.

«Σύγκριση των στόχων ποιότητας και των δεικτών (ΚΡΙ's) με εθνικά και διεθνή πρότυπα (benchmarking).

Οι δείκτες επιδόσεων της στοχοθεσίας θα πρέπει να επιτρέπουν την αποτελεσματική παρακολούθησή της.»

Αποτελέσματα:

Η σύγκριση των στόχων ποιότητας και των δεικτών (ΚΡΙ's) με εθνικά και διεθνή πρότυπα (benchmarking) δεν είναι ώριμη. Ωστόσο οι δείκτες επιδόσεων είναι σαφώς καθορισμένοι και επιτρέπουν την παρακολούθηση της στοχοθεσίας. Σε περιπτώσεις που ο στόχος δεν ήταν εφικτός η δράση αναπροσαρμόστηκε ή καταργήθηκε.

«Βελτίωση της εφαρμογής των διαδικασιών της διεργασίας ως ακολούθως:

Διαδικασία 3.1: Θέσπιση στόχων ποιότητας για το εκπαιδευτικό έργο (ΠΣ, μαθησιακή διαδικασία, μαθησιακά αποτελέσματα κλπ.).

Διαδικασία 3.2: Θέσπιση στόχων ποιότητας για την ερευνητική δραστηριότητα και την καινοτομία (ερευνητικές επιδόσεις, χρηματοδότηση, θεσμοί και συστήματα διαχείρισης έρευνας, ανάπτυξη καινοτομίας κλπ.).

Διαδικασία 3.3: Θέσπιση στόχων ποιότητας για υπηρεσίες, υποδομές και συστήματα διοίκησης (ανάπτυξη, λειτουργία, αναδιάρθρωση).

Διαδικασία 3.4: Θέσπιση στόχων για την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού (αξιολόγηση, επιμόρφωση και υποστήριξη προσωπικού).»

Αποτελέσματα:

Οι προβλεπόμενες διαδικασίες του ΕΣΔΠ υλοποιούνται σε εφαρμογή του στρατηγικού σχεδίου, με την εξής αντιστοίχιση:

Άξονες Στρατηγικού Σχεδίου 2018-2025/Άξονες ετήσιας στοχοθεσίας	Θεματικές κατηγορίες των Διαδικασιών της Διεργασίας 3
1. Ένα διεθνές, σύγχρονο και δημιουργικό ακαδημαϊκό περιβάλλον	(α) εκπαιδευτικό έργο
2. Ένα ελκυστικό κέντρο εκπαίδευσης για νέους επιστήμονες και υπεύθυνους πολίτες	(β) ερευνητική δραστηριότητα
3. Πόροι για την ανάπτυξη και τον εκσυγχρονισμό	(γ) υπηρεσίες, υποδομές και συστήματα διοίκησης (δ) ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού

Ε. Αξιολόγηση του βαθμού ολοκλήρωσης ενεργειών οι οποίες αποφασίστηκαν σε ανασκοπήσεις από τη Διοίκηση (από προηγούμενα έτη – Ανασκόπηση 2020)

Ακολουθεί η ενέργεια βελτίωσης της Διεργασίας 3 καθώς και υλοποίησης της στρατηγικής από την τελευταία Ανασκόπηση του ΕΣΔΠ (27ης / 06.07.2020 Συνεδρίασης της ΜΟ.ΔΙ.Π.):



«Διαπιστώνεται η ανάγκη μείωσης των δράσεων και σχετικών δεικτών της στοχοθεσίας ποιότητας καθώς και η αποτύπωση και παρακολούθησή της σε τέσσερις (4) διακριτές κατηγορίες σε αντιστοιχία με τις προβλεπόμενες διαδικασίες του ΕΣΔΠ:

- εκπαιδευτικό έργο
- ερευνητική δραστηριότητα και καινοτομία
- υπηρεσίες, υποδομές και συστήματα διοίκησης
- ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού

Η στοχοθεσία ποιότητας για το επόμενο ακαδημαϊκό έτος θα πρέπει να επανεξεταστεί σε συνεργασία με τη Διοίκηση του Ιδρύματος λαμβάνοντας υπόψη το Σχέδιο Δράσης του Ιδρύματος.»

Κατά την τετραετία 2020 -2023 μειώθηκαν οι δείκτες και κρίθηκε σκόπιμο οι δράσεις να μην μειωθούν για την αποτελεσματικότερη επίτευξη των στόχων:

ΕΤΟΣ	ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ	ΣΤΟΧΟΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΔΕΙΚΤΕΣ	ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ / ΔΡΑΣΕΙΣ	ΜΕΣΟ ΠΟΣΟΣΤΟ ΕΚΠΛΗΡΩΣΗΣ ΤΙΜΗΣ ΣΤΟΧΟΥ ΤΩΝ ΔΕΙΚΤΩΝ (αποτέλεσμα μεγαλύτερο του 100% υπολογίζεται ως 100%)
2020	10	41	85	82	38,06%
2021	9	25	25	64	80,15%
2022	13	30	49	92	72,04%
2023	8	31	42	100	87,93%

Οι τέσσερις (4) διακριτές κατηγορίες της Διεργασίας 3 α) εκπαιδευτικό έργο, β) ερευνητική δραστηριότητα και καινοτομία, γ) υπηρεσίες, υποδομές και συστήματα διοίκησης και δ) ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού παρακολουθούνται σύμφωνα με τους τρεις (3) άξονες του Στρατηγικού Σχεδίου 2018- 2025 και την ετήσια στοχοθεσία ποιότητας. Η παρακολούθηση γίνεται με την εξής αντιστοιχισή:

Άξονες Στρατηγικού Σχεδίου 2018-2025/Άξονες ετήσιας στοχοθεσίας	Θεματικές κατηγορίες των Διαδικασιών της Διεργασίας 3
1. Ένα διεθνές, σύγχρονο και δημιουργικό ακαδημαϊκό περιβάλλον	(α) εκπαιδευτικό έργο
2. Ένα ελκυστικό κέντρο εκπαίδευσης για νέους επιστήμονες και υπεύθυνους πολίτες	(β) ερευνητική δραστηριότητα
3. Πόροι για την ανάπτυξη και τον εκσυγχρονισμό	(γ) υπηρεσίες, υποδομές και συστήματα διοίκησης (δ) ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού

Οι δείκτες ανά θεματική κατηγορία κάθε διαδικασίας της Διεργασίας 3 (ή ανά άξονα σύμφωνα με το Στρατηγικό Σχεδιασμό 2018-2025 του Πανεπιστημίου Κρήτης) προκύπτουν από τους πίνακες της ενότητας Γ και αποτυπώνονται ως εξής:

α) Εκπαιδευτικό Έργο

(ή Ένα διεθνές, σύγχρονο και δημιουργικό ακαδημαϊκό περιβάλλον)

ΕΤΟΣ	ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ	ΣΤΟΧΟΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΔΕΙΚΤΕΣ	ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ / ΔΡΑΣΕΙΣ	ΜΕΣΟ ΠΟΣΟΣΤΟ ΕΚΠΛΗΡΩΣΗΣ ΤΙΜΗΣ ΣΤΟΧΟΥ ΤΩΝ ΔΕΙΚΤΩΝ (αποτέλεσμα μεγαλύτερο του 100% υπολογίζεται ως 100%)
2020	4	13	30	29	48,13%
2021	4	9	9	19	55,56%
2022	4	10	12	26	59,54%
2023	3	11	17	33	87,96%



β) Ερευνητική δραστηριότητα

(ή Ένα ελκυστικό κέντρο εκπαίδευσης για νέους επιστήμονες και υπεύθυνους πολίτες)

ΕΤΟΣ	ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ	ΣΤΟΧΟΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΔΕΙΚΤΕΣ	ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ / ΔΡΑΣΕΙΣ	ΜΕΣΟ ΠΟΣΟΣΤΟ ΕΚΠΛΗΡΩΣΗΣ ΤΙΜΗΣ ΣΤΟΧΟΥ ΤΩΝ ΔΕΙΚΤΩΝ (αποτέλεσμα μεγαλύτερο του 100% υπολογίζεται ως 100%)
2020	3	13	21	22	43,55%
2021	2	7	9	13	92,57%
2022	3	10	21	23	82,34%
2023	2	10	19	26	89,02%

γ) Υπηρεσίες, υποδομές και συστήματα διοίκησης, Ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού (ή Πόροι για την ανάπτυξη και τον εκσυγχρονισμό)

ΕΤΟΣ	ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟ ΣΤΟΧΟΙ	ΣΤΟΧΟΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΔΕΙΚΤΕΣ	ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ / ΔΡΑΣΕΙΣ	ΜΕΣΟ ΠΟΣΟΣΤΟ ΕΚΠΛΗΡΩΣΗΣ ΤΙΜΗΣ ΣΤΟΧΟΥ ΤΩΝ ΔΕΙΚΤΩΝ (αποτέλεσμα μεγαλύτερο του 100% υπολογίζεται ως 100%)
2020	3	15	34	31	25,78%
2021	3	9	7	32	95,79%
2022	6	10	16	43	67,90%
2023	3	10	6	41	86,81%

«Για τη βελτίωση υλοποίησης της στρατηγικής σε συνδυασμό με όσα αναφέρθηκαν ανωτέρω για την υλοποίηση των στόχων ποιότητας του Πανεπιστημίου Κρήτης (1.5.) προτείνονται:

- Παρακολούθηση των στόχων από τη ΜΟΔΙΠ με ταξινόμηση και διάκριση των στόχων σε ετήσιους, μεσοπρόθεσμους και μακροπρόθεσμους
- Εφαρμογή των διαδικασιών που περιλαμβάνονται σε όλες τις διεργασίες.
- Παροχή τεκμηριωμένων δεδομένων ποιότητας και αναφορών από τη ΜΟΔΙΠ.»

Η παρακολούθηση με ταξινόμηση και διάκριση των στόχων σε ετήσιους, μεσοπρόθεσμους και μακροπρόθεσμους δεν κρίθηκε σκόπιμο να αποτυπώνεται διακριτά στις ετήσιες στοχοθεσίες. Παρακολουθείται όμως συνοπτικά. Για παράδειγμα στο έτος 2023 είχαμε 100 δράσεις συνολικά από τις οποίες οι 17 ολοκληρωθήκαν, οι 77 συνεχίζονται στο επόμενο έτος και οι 6 επαναπροσδιορίστηκαν ή ματαιώθηκαν. Παρέχονται τεκμηριωμένες αναφορές του ΟΠΕΣΠ μέσα από το νέο πληροφοριακό σύστημα της ΜΟΔΙΠ.

ΣΤ. Βαθμός επίτευξης των στόχων του σχεδίου δράσης για την εφαρμογή των συστάσεων και τη βελτίωση της Διεργασίας 3 (από προηγούμενη πιστοποίηση)

Οι εξωτερικοί αξιολογητές, κατά την αναφορά τους (Accreditation Report for the Internal Quality Assurance System (IQAS), 23-29 Ιουνίου 2019) θεώρησαν ότι υπάρχει πλήρης συμμόρφωση του Πανεπιστημίου Κρήτης στις αρχές της διεργασίας 3 και σε όλες τις διαδικασίες (3.1, 3.2, 3.3 και 3.4) .

Στο συμπέρασμα αυτό κατέληξαν λαμβάνοντας υπόψη ότι το Πανεπιστήμιο Κρήτης κάνει προσπάθειες για τη θέσπιση διακριτών και μετρήσιμων στόχων διασφάλισης ποιότητας.

Μετά την αναφορά των εξωτερικών αξιολογητών (Accreditation Report for the Internal Quality Assurance System (IQAS), 23-29 Ιουνίου 2019) το Πανεπιστήμιο Κρήτης προχώρησε στην κατάρτιση του Σχεδίου Δράσης και στη συνέχεια στην κατάρτιση της Έκθεσης Παρακολούθησής του (11.3.2022). Στον παρακάτω πίνακα φαίνονται οι συστάσεις και τα σχόλια των αξιολογητών για τη Διεργασία 3 που έχουν υιοθετηθεί από το Πανεπιστήμιο Κρήτης, οι αντίστοιχες ενέργειες σύμφωνα με το σχέδιο δράσης, οι πραγματοποιηθείσες ενέργειες καθώς και τα επιτευχθέντα αποτελέσματα.



Συστάσεις και Σχόλια Εξωτερικής Επιτροπής Αξιολόγησης του ΕΣΔΠ σχετικές με τη Διεργασία 3	Αντίστοιχες Ενέργειες από το Σχέδιο Δράσης	Πραγματοποιηθείσες Ενέργειες	Σχετικοί Στόχοι / Επιτευχθέντα Αποτελέσματα
Improve consistency of goal tracking and assessment procedures (Page 28, Recommendations for Follow-up Actions, Part C, Conclusions) The Panel would like to see a clearer documentation with the various reports more clearly demonstrating the temporal order of the quality assurance actions, the Panel commends UoC for the establishment of strategic goals and the effort to monitor their progress.(Page 15, Principle 3, σχόλια)	7.1.1 Αναδιοργάνωση, αντικατάσταση ή διαφοροποίηση εσωτερικών διαδικασιών λειτουργίας σύμφωνα με τις απαιτήσεις ποιότητας του ΕΣΔΠ και τις συμφωνίες του προγραμματικού σχεδιασμού(Πακέτο Εργασίας 3 ΕΣΠΑ ΜΟ.ΔΙ.Π) 7.1.2 Επέκταση πληροφοριακού συστήματος ΜΟΔΙΠ για την παρακολούθηση των συμφωνιών προγραμματικού σχεδιασμού. 8.1.1 Βελτίωση και ανάπτυξη του ΠΣ της ΜΟΔΙΠ για: α) τη συλλογή δεδομένων είτε μέσω άλλων ΠΣ είτε απευθείας από τους χρήστες των υπηρεσιών και β) για τον υπολογισμό δεικτών και την αξιοποίηση των δεδομένων.	7.1.1 Στο πλαίσιο του έργου ΕΣΠΑ ΜΟΔΙΠ μελετήθηκε η αναδιοργάνωση, αντικατάσταση ή διαφοροποίηση εσωτερικών διαδικασιών λειτουργίας σύμφωνα με τις απαιτήσεις ποιότητας του ΕΣΔΠ με επιδιωκόμενο αποτέλεσμα τον μετασχηματισμό των εσωτερικών λειτουργιών του ΠΚ με την δημιουργία νέων εσωτερικών θεσμών, διαδικασιών και ροής εργασιών στο πλαίσιο της διοίκησης ποιότητας (διαδικασίες ποιότητας SOP'S). Τα Παραδοτέα του έργου είναι κατάλογοι νέων και αναμορφωμένων διεργασιών/διαδικασιών. Το ίδρυμα θα προχωρήσει στην εφαρμογή των παραπάνω διαδικασιών στο πλαίσιο υλοποίησης του νέου προγράμματος ΕΣΠΑ ΜΟΔΙΠ-ΜΣΣ 7.1.1 και 7.1.2 Η υλοποίηση των προγραμματικών συμφωνιών δεν προχώρησε από το Υπουργείο Παιδείας. 8.1.1 Ολοκληρώθηκε Αναλυτική τεκμηρίωση στην αναφορά της Διεργασίας 5	7.1 Αποτελεσματική λειτουργία του ΕΣΔΠ 8.1 Βελτίωση της διαδικασίας λήψης αποφάσεων με παράλληλη βελτίωση της διαδικασίας συλλογής στοιχείων

Ο βαθμός επίτευξης των στόχων του Σχεδίου Δράσης του ΕΣΔΠ θα προσδιοριστεί κατά την εσωτερική αξιολόγηση της διεργασίας 7 και τη σύνταξη της έκθεσης προόδου 5ετίας.



Z. Ενδεχόμενες αποκλίσεις ή μη συμμορφώσεις με το Πρότυπο της ΕΘΑΑΕ

Για τη Διεργασία 3 δεν υπήρξαν αποκλίσεις από το Πρότυπο της ΕΘΑΑΕ. Εφαρμόστηκε κανονικά.

H. Προτεινόμενες προληπτικές, διορθωτικές και βελτιωτικές ενέργειες στη διεργασία ή και στις διαδικασίες της (δεδομένα για εσωτερική αξιολόγηση και για επιτροπή ανασκόπησης)

- Ένωση των Διεργασιών 1_Πολιτική διασφάλισης ποιότητας και 3_Θέσπιση Στόχων Διασφάλισης Ποιότητας σε μία νέα Διεργασία 1 «Στρατηγική, Πολιτική και Στοχοθεσία Ποιότητας του Ιδρύματος» στηριζόμενοι στο νέο Πρότυπο Πιστοποίησης του ΕΣΔΠ (Σεπτέμβριος 2023) της ΕΘΑΑΕ, όπου η αρχή 1 (Πολιτική διασφάλισης ποιότητας του Πανεπιστημίου Κρήτης) συγχωνεύεται με την αρχή 3 (Θέσπιση Στόχων Διασφάλισης Ποιότητας).
- Εναρμόνιση του χρονοδιαγράμματος της νέας Διεργασίας 1 με τα προβλεπόμενα στην νομοθεσία χρονικά πλαίσια αναφορικά με τις προγραμματικές συμφωνίες (άρθρο 15 του Ν4653/2020_Α'12) καθώς και σε συνάρτηση με την υποβολή των δεδομένων στο ΟΠΕΣΠ και την κατάθεση της Έκθεσης Επιδόσεων.

Θ. Αποτέλεσμα εσωτερικής αξιολόγησης - Συνοπτική αποτύπωση της Διεργασίας (δεδομένα για επιτροπή ανασκόπησης)

Το Πανεπιστήμιο Κρήτης εξειδικεύει τη στρατηγική του στο επίπεδο της διασφάλισης ποιότητας σε ετήσια βάση, με στόχους ποιοτικά προσδιορισμένους και ποσοτικά μετρήσιμους. Οι στόχοι παρακολουθούνται και αναθεωρούνται στο πλαίσιο της λειτουργίας του ΕΣΔΠ. Σκοπός της διεργασίας είναι η συνεχής βελτίωση των προγραμμάτων σπουδών, η υποστήριξη της έρευνας και της καινοτομίας, η βελτίωση των υποδομών και των ανθρωπίνων πόρων καθώς και η βελτίωση των διοικητικών διαδικασιών.

Για την αποτελεσματικότερη οργάνωση της Διεργασίας:

- α) υιοθετούνται διαδικασίες διαβούλευσης για τη θέσπιση των στόχων ποιότητας,
- β) επιλέγονται στόχοι που βελτιώνουν σε περιοδική βάση (ετήσια ή μεσοπρόθεσμη ή μακροπρόθεσμη) την εσωτερική λειτουργία του Πανεπιστημίου και
- γ) επιλέγονται δείκτες που παρακολουθούν το βαθμό βελτίωσης της ποιότητας και αποτελεσματικότητας του Πανεπιστημίου σε εκπαιδευτικό, ερευνητικό, διοικητικό επίπεδο και σε επίπεδο υποδομών.

Για τη θέσπιση των στόχων διασφάλισης ποιότητας λαμβάνονται υπόψη η Στρατηγική του Πανεπιστημίου Κρήτης (2018- 2025), η πολιτική ποιότητας, οι προτάσεις βελτίωσης που προέκυψαν από τις αναφορές, τα αποτελέσματα ανασκόπησης της Διεργασίας 3, η έκθεση παρακολούθησης του ΕΣΔΠ (11.03.2022) που καταρτίστηκε μετά το την αναφορά των εξωτερικών αξιολογητών (Accreditation Report for the Internal Quality Assurance System (IQAS), 23-29 Ιουνίου 2019).

Για την αποτελεσματική διαχείριση της διεργασίας ορίζονται διαδικασίες υποστήριξης του εκπαιδευτικού και ερευνητικού έργου, για τις υποδομές και υπηρεσίες καθώς και για το ανθρώπινο δυναμικό. Οι διεργασίες προσδιορίζονται από μετρήσιμους στόχους ποιότητας και δείκτες αποτελεσματικότητας. Μελετώντας τις αναφορές και τις προηγούμενες ανασκοπήσεις διαπιστώνεται η ανάγκη μείωσης ενεργειών για να έχουμε μετρήσιμα αποτελέσματα για κάθε στόχο. Διαχρονικά αυτό αντιμετωπίζεται γιατί ο μεγάλος αριθμός δράσεων υποστηρίζεται από σχεδόν αντίστοιχο αριθμό δεικτών, επιτυγχάνοντας έτσι καλύτερα αποτελέσματα.



Το Πανεπιστήμιο Κρήτης ελέγχει τη διεργασία με τις εσωτερικές αξιολογήσεις που διενεργεί η ΜΟΔΙΠ, με την ανασκόπηση του ΕΣΔΠ, με την ανάλυση των δεικτών αποτελεσματικότητας και την παρουσίασή τους στα αρμόδια όργανα όπως η Σύγκλητος.

Η αναθεώρησή της Διεργασίας 3 στην παρούσα φάση δεν είναι ώριμη να πραγματοποιηθεί παρά το γεγονός ότι η στοχοθεσία ποιότητας εφαρμόζεται συστηματικά και παρακολουθεί το σύνολο των δράσεων ποιότητας του Πανεπιστημίου Κρήτης. Η βελτίωση της διαδικασίας απαιτεί πόρους, συστήματα, σύγκριση στόχων με διεθνή πρότυπα, προσαρμογή των σχετικών διαδικασιών στη λειτουργία του Πανεπιστημίου Κρήτης. Μετά την επαναπιστοποίηση του ΕΣΔΠ έχοντας αποκτήσει πρόσθετη τεχνογνωσία, θα δημιουργηθούν οι συνθήκες για την αναμόρφωση της σχετικής Διεργασίας.

Επίσης το χρονοδιάγραμμα της νέας Διεργασίας θα πρέπει να εναρμονιστεί με τα προβλεπόμενα χρονικά πλαίσια στην νομοθεσία για τις προγραμματικές συμφωνίες (N4653/2020_ΕΘΑΑΕ) καθώς και σε συνάρτηση με την υποβολή των δεδομένων στον ΟΠΕΣΠ και την κατάθεση της Έκθεσης Επιδόσεων.

Από τα παραπάνω διαπιστώνεται ότι η Διεργασία 3 εφαρμόστηκε κανονικά σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Εγχειριδίου Ποιότητας του ΕΣΔΠ του Πανεπιστημίου Κρήτης. Αυτό φαίνεται και από τα συμπεράσματα των εξωτερικών αξιολογητών και το «Accreditation Report for the Internal Quality Assurance System (IQAS), 23-29 Ιουνίου 2019». Το επόμενο διάστημα το Πανεπιστήμιο Κρήτης, σε εφαρμογή του νέου Προτύπου Πιστοποίησης του ΕΣΔΠ (Σεπτέμβριος 2023) καλείται να αντιμετωπίσει συνδυαστικά τη Στρατηγική, την Πολιτική και τη Στοχοθεσία Ποιότητας. Η ποιότητα και η εναρμόνιση του Πανεπιστημίου Κρήτης με τις Αρχές και Κατευθυντήριες Οδηγίες για τη Διασφάλιση Ποιότητας στον Ευρωπαϊκό Χώρο Ανώτατης Εκπαίδευσης (ESG) κατέχουν πλέον κυρίαρχη θέση στην ακαδημαϊκή και ερευνητική διαδικασία.

Το παρόν πρακτικό αποτελεί το εισηγητικό κείμενο για την 3^η/15.11.2024 συνεδρίαση της ΜΟΔΙΠ με τα μέλη της Πρυτανείας του Πανεπιστημίου Κρήτης (**Επιτροπή Ανασκόπησης του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ)** του Πανεπιστημίου Κρήτης).



Απόσπασμα πρακτικών
Ηράκλειο, 23.10.2024
Η Πρόεδρος της ΜΟ.ΔΙ.Π.

Καθηγήτρια Μαρία Βαμβακάκη