



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: 6 ^ο	Εσωτερική Αξιολόγηση της Διεργασίας 5 «Συλλογή δεδομένων ποιότητας: μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση» του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ) του Πανεπιστημίου Κρήτης- Απολογισμός δραστηριοτήτων Διεργασίας 5.
-------------------------	--

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 5 «Συλλογή δεδομένων ποιότητας: μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση» 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 5 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 5** - Εσωτερική Αξιολόγηση της Διεργασίας 5 «Συλλογή δεδομένων ποιότητας: μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση» του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ) του Πανεπιστημίου Κρήτης, όπως κατατέθηκε στη Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας από τους αξιολογητές της ομάδας εργασίας, αποτελούμενη από τον Καθηγητή Αντώνιο Σαββίδη και τον Καθηγητή Θεόδουλο Γαρεφαλάκη,

τη συζήτηση μεταξύ των μελών της που ακολούθησε,

αποφασίζει ομόφωνα και διαμορφώνει:

τον απολογισμό δραστηριοτήτων – Εσωτερική Αξιολόγηση της Διεργασίας 5 του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ) ως ακολούθως:

ΑΝΑΦΟΡΑ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ 5

Εσωτερική Αξιολόγηση της

Διεργασίας 5

**«Συλλογή Δεδομένων Ποιότητας: Μέτρηση, Ανάλυση
και Βελτίωση»**

του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας
(ΕΣΔΠ)

του Πανεπιστημίου Κρήτης

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



Πίνακας Περιεχομένων:

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ	4
Α. ΥΛΙΚΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ (ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΕΙΣΟΔΟΥ ΚΑΙ ΕΞΟΔΟΥ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ΕΣΔΠ)	5
Β. ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΗΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ	6
Γ. ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ	8
Δ. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΩΝ Η/ΚΑΙ ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΤΗΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ 5 (ΑΠΟ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΕΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΕΙΣ)	8
Ε. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΟΥ ΒΑΘΜΟΥ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΟΙ ΟΠΟΙΕΣ ΑΠΟΦΑΣΙΣΤΗΚΑΝ ΣΕ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ (ΑΠΟ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΑ ΕΤΗ)	10
ΣΤ. ΒΑΘΜΟΣ ΕΠΙΤΕΥΞΗΣ ΤΩΝ ΣΤΟΧΩΝ ΤΟΥ ΣΧΕΔΙΟΥ ΔΡΑΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΩΝ ΣΥΣΤΑΣΕΩΝ ΚΑΙ ΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ 5 (ΑΠΟ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ)	11
Ζ. ΕΝΔΕΧΟΜΕΝΕΣ ΑΠΟΚΛΙΣΕΙΣ Η ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΙΣ ΜΕ ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ΤΗΣ ΕΘΑΑΕ	12
Η. ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ, ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΣΤΗ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ Η ΚΑΙ ΣΤΙΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΤΗΣ (ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΓΙΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΓΙΑ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗΣ)	12
Θ. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΕΩΝ - ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΤΗΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ (ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΓΙΑ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗΣ)	12



Αντικείμενο Διεργασίας

Η ΜΟΔΙΠ διαχειρίζεται τα Δεδομένα Ποιότητας των εκπαιδευτικών, ερευνητικών και λοιπών ακαδημαϊκών δραστηριοτήτων, καθώς και τα δεδομένα διοικητικής λειτουργίας του Πανεπιστημίου Κρήτης.

Η Διεργασία αυτή έχει ως αντικείμενο τη συλλογή, ανάλυση και χρήση των δεδομένων ποιότητας στην εσωτερική αξιολόγηση των Διεργασιών του ΕΣΔΠ και τη διαδικασία λήψης αποφάσεων για κάθε επίπεδο λειτουργίας του Ιδρύματος, με σκοπό τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας του εκπαιδευτικού και ερευνητικού έργου του, καθώς και την αποτελεσματική λειτουργία και απόδοση των υπηρεσιών του.

Στην με αριθ. 1η/03.10.2024 Συνεδρίαση της Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας (ΜΟΔΙΠ) με θέμα : «Εσωτερική Αξιολόγηση Διεργασιών: Ορισμός Αξιολογητών και Ομάδων Εργασίας για την:

- Εσωτερική Αξιολόγηση Διεργασιών του ΕΣΔΠ,
- Σύνταξη πρότασης πιστοποίησης (έκθεση εσωτερικής αξιολόγησης) ΕΣΔΠ»,

Ορίστηκαν **Αξιολογητές της Διεργασίας 5:**

- ο Καθηγητής του Τμήματος Επιστήμης Υπολογιστών και Κοσμήτορας της Σχολής Θετικών και Τεχνολογικών Επιστημών, **Σαββίδης Αντώνιος**
- ο Καθηγητής του Τμήματος Μαθηματικών και Εφαρμοσμένων Μαθηματικών, **Γαρεφαλάκης Θεόδουλος**

και **ομάδα εργασίας** στην οποία συμμετέχουν επιπρόσθετα οι υπάλληλοι του Πανεπιστημίου Κρήτης:

- κ. Ιωάννης Κοσμάς, Τμήμα Πληροφοριακών Συστημάτων και Εφαρμογών ΜΨΔ
- κ. Αλεξάνδρα Σούφρα, εξωτερική συνεργάτιδα.



Α. Υλικό Τεκμηρίωσης (Δεδομένα εισόδου και εξόδου Διεργασίας σύμφωνα με το ΕΣΔΠ)

	Δεδομένα εισόδου Διεργασίας	Τηρούνται	Δεν τηρούνται	Επαναδιατύπωση*
	Στόχοι διασφάλισης ποιότητας	☒	☐	☐
*→				
	Δεδομένα πληροφοριακού συστήματος ΜΟΔΙΠ	☒	☐	☐
*→				
	Δεδομένα φοιτητολογίου	☒	☐	☐
*→				
	Δεδομένα υλικοτεχνικής υποδομής	☒	☐	☐
*→				
	Δεδομένα προσωπικού	☒	☐	☐
*→				
	Δεδομένα ΕΛΚΕ	☒	☐	☐
*→				
	Δεδομένα Οικονομικής Υπηρεσίας	☒	☐	☐
*→				
	Δεδομένα ερευνητικής δραστηριότητας	☒	☐	☐
*→				

	Δεδομένα εξόδου Διεργασίας	Τηρούνται	Δεν τηρούνται	Επαναδιατύπωση*
	Δείκτες αποτελεσματικότητας όλων των Διεργασιών του ΕΣΔΠ	☒	☐	☐
*→	Δεν τηρείται το σύνολο των δεικτών αποτελεσματικότητας.			
	Δείκτες για την αξιολόγηση της στρατηγικής του Πανεπιστημίου Κρήτης	☒	☐	☐
*→				
	Δείκτες αξιολόγησης επιδόσεων (KPI's)	☒	☐	☐
*→				
	Δεδομένα και δείκτες ΟΠΕΣΠ (ΕΘΑΑΕ)	☒	☐	☐
*→				
	Αναφορές για λήψη αποφάσεων	☒	☐	☐
*→	Η ΜΟΔΙΠ συντάσσει αναφορές και παρουσιάσεις για την υποστήριξη της διαδικασίας λήψης αποφάσεων, παρόλα αυτά όμως δεν υπάρχουν συγκεκριμένα πρότυπα αναφορών. Η δημιουργία αναφορών πραγματοποιείται ανά περίπτωση.			



Β. Ενέργειες Υλοποίησης της Διεργασίας

- **Διαδικασία 5.1: Συλλογή δεδομένων από συστήματα του Πανεπιστημίου Κρήτης, όπως φοιτητολόγιο, ΕΛΚΕ, βιβλιοθήκη, οικονομική και διοικητική υπηρεσία κ.λπ.**

Η ΜΟΔΙΠ έχει την ευθύνη της συλλογής των Δεδομένων Ποιότητας του Πανεπιστημίου Κρήτης. Τα δεδομένα αντλούνται από πληροφοριακά συστήματα ή βάσεις δεδομένων των διοικητικών και ακαδημαϊκών μονάδων του Πανεπιστημίου Κρήτης, όπως το πληροφοριακό σύστημα του φοιτητολογίου, της οικονομικής διαχείρισης, της διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού, της βιβλιοθήκης και του ΕΛΚΕ καθώς και βιβλιογραφικές βάσεις δεδομένων, όπως για παράδειγμα οι: Scopus, Google Scholar, Web of Science κλπ. Μεγάλο μέρος των δεδομένων αντλείται αυτόματα από ΠΣ του Ιδρύματος, ενώ σε κάποιες περιπτώσεις η συλλογή πραγματοποιείται με τη βοήθεια του προσωπικού του Πανεπιστημίου Κρήτης, υπό την ευθύνη της ΜΟΔΙΠ, βάσει της ακόλουθης διαδικασίας:

- Η ΜΟΔΙΠ ενημερώνει τα Ακαδημαϊκά Τμήματα και τις υπηρεσίες του Πανεπιστημίου Κρήτης για τον τρόπο συλλογής, τη σημασία, την ερμηνεία και την χρησιμότητα των Δεδομένων Ποιότητας και θέτει τις εσωτερικές προθεσμίες για την ολοκλήρωση της συλλογής τους. Κάθε Ακαδημαϊκό Τμήμα καλείται να ορίσει τα μέλη της ΟΜΕΑ που θα έχουν αρμοδιότητα καταχώρισης δεδομένων και επιπρόσθετα ένα μέλος της ΟΜΕΑ ως υπεύθυνο για τον συντονισμό της καταχώρισης και την συνεργασία με τη ΜΟΔΙΠ. Κάθε υπηρεσία του ΠΚ καλείται επίσης να ορίσει έναν υπεύθυνο για τη συλλογή των στοιχείων και την συνεργασία με τη ΜΟΔΙΠ. Κατά τη διάρκεια της διαδικασίας συλλογής και καταχώρισης δεδομένων, συγκεντρώνονται από τη ΜΟΔΙΠ σχετικά ερωτήματα και προβληματισμοί που προκύπτουν από τυχόν αλλαγές ή και ασάφειες στους ορισμούς των δεδομένων. Η ΜΟΔΙΠ προχωρά στην απάντηση και την επίλυσή τους, μετά την παροχή επιπλέον διευκρινίσεων ή οδηγιών, όπου αυτό απαιτείται και πάντα σε συνεργασία με την ΕΘΑΑΕ. Μετά τον έλεγχο και την απαλοιφή των σφαλμάτων που εμφανίζονται στην ενεργή αναφορά, η ΜΟΔΙΠ προβαίνει στην ολοκλήρωση της ετήσιας υποβολής των Δεδομένων Ποιότητας του ΠΚ στο ΟΠΕΣΠ της ΕΘΑΑΕ και στην έκδοση των ετήσιων αναφορών, για τις ανάγκες της εσωτερικής αξιολόγησης των Διεργασιών του ΕΣΔΠ, στο πλαίσιο της υποβολής προτάσεων πιστοποίησης και επαναπιστοποίησης του ΕΣΔΠ και των Προγραμμάτων Σπουδών. Η ανάλυση των Δεδομένων Ποιότητας υποστηρίζει τη διαδικασία λήψης αποφάσεων για κάθε επίπεδο λειτουργίας του Ιδρύματος, με σκοπό τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας του εκπαιδευτικού και ερευνητικού έργου του, καθώς και την αποτελεσματική λειτουργία και απόδοση των υπηρεσιών του. Η συλλογή και καταχώριση των Δεδομένων Ποιότητας



λαμβάνει χώρα το πρώτο τρίμηνο κάθε έτους, μέσα στις προθεσμίες που θέτει η ΕΘΑΑΕ και είναι μια επαναλαμβανόμενη διαδικασία.

- **Διαδικασία 5.2: Μέτρηση, ανάλυση δεδομένων, παραγωγή δεικτών και συσχέτισή τους με τους στόχους της Διασφάλισης Ποιότητας.**

Σε ετήσια βάση, η ΕΘΑΑΕ αποστέλλει στη ΜΟΔΙΠ τις αναφορές των Δεικτών Ποιότητας του ΟΠΕΣΠ. Η ΜΟΔΙΠ αξιοποιώντας, κατά την κρίση της τους Δείκτες & τα Δεδομένα Ποιότητας του ΟΠΕΣΠ, δεδομένα από λοιπά πληροφοριακά συστήματα του Ιδρύματος, στοιχεία από εξωτερικές πηγές, όπως βιβλιογραφικές βάσεις δεδομένων, (για παράδειγμα Scopus, Google Scholar, Web of Science κλπ.) και ιστοσελίδες διεθνών οίκων αξιολόγησης (για παράδειγμα THE, QS, Clarivate, U-Multirank, ARWU κλπ.) καθώς και δεδομένα από τις αξιολογήσεις των φοιτητών, προχωρά στον ορισμό των δεικτών της Στοχοθεσίας Ποιότητας του Ιδρύματος και στον υπολογισμό των Δεικτών Ποιότητας και Επιτευγμάτων της Ετήσιας Έκθεσης Επιδόσεων, για την κατανομή της ετήσιας τακτικής επιχορήγησης στα Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα.

- Ο ορισμός των δεικτών που θα συμπεριληφθούν στην Στοχοθεσία Ποιότητας του Ιδρύματος, είναι μια ετήσια επαναλαμβανόμενη διαδικασία και 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.
- Ο υπολογισμός των Δεικτών Ποιότητας και Επιτευγμάτων της Ετήσιας Έκθεσης Επιδόσεων, για την κατανομή της ετήσιας τακτικής επιχορήγησης στα Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα, πραγματοποιείται μετά την ολοκλήρωση της ετήσιας υποβολής των Δεδομένων Ποιότητας του ΠΚ στο ΟΠΕΣΠ της ΕΘΑΑΕ, εντός του πρώτου εξαμήνου κάθε έτους και είναι μια επαναλαμβανόμενη διαδικασία. Η ΜΟΔΙΠ μελετά, αξιολογεί και επεξεργάζεται το σύνολο των δεδομένων, με στόχο την ολοκλήρωση του υπολογισμού των δεικτών της Έκθεσης, την τεκμηρίωση των αποτελεσμάτων, την σύνταξη καταλόγων, εκθέσεων και παραρτημάτων για το σύνολο των Δεικτών Ποιότητας και εισηγείται στο Πρυτανικό Συμβούλιο (λειτουργούντος ως Συμβούλιο Διοίκησης) την επιλογή των ενοτήτων στις οποίες θα αξιολογηθεί το Ίδρυμα.



Γ. Δείκτες Αποτελεσματικότητας της Διεργασίας

Δείκτες αποτελεσματικότητας*	Τηρούνται	Δεν τηρούνται	Επαναδιατύπωση*
Πλήθος πηγών συλλογής δεδομένων.: 28	☒	☐	☐
*→ Διοικητικές και Ακαδημαϊκές Μονάδες του ΠΚ : 20 Εξωτερικές Πηγές : 8 (βιβλιογραφικές βάσεις δεδομένων και ιστοσελίδες διεθνών οίκων αξιολόγησης).			
Πλήθος και κατηγορίες δεικτών ανά στόχο ποιότητας.	☐	☐	☒
*→ Δεν αποτελεί δόκιμο ορισμό δείκτη αποτελεσματικότητας της Διεργασίας - Απαιτείται επαναπροσδιορισμός.			
Πλήθος αναφορών για λήψη αποφάσεων.	☒	☐	☐
*→ Η ΜΟΔΙΠ συντάσσει αναφορές και παρουσιάσεις για την υποστήριξη της διαδικασίας λήψης αποφάσεων, παρόλα αυτά όμως δεν υπάρχουν συγκεκριμένα πρότυπα αναφορών. Η δημιουργία αναφορών πραγματοποιείται ανά περίπτωση.			

* Απαιτείται επαναπροσδιορισμός των δεικτών αποτελεσματικότητας της Διεργασίας, καθώς οι υφιστάμενοι ορισμοί δεν κρίνονται δόκιμοι.

Δ. Αποτελέσματα προληπτικών ή/και διορθωτικών ενεργειών της Διεργασίας 5 (από προηγούμενες εσωτερικές αξιολογήσεις)

Ακολουθούν οι ενέργειες βελτίωσης που προτάθηκαν στην προηγούμενη εσωτερική αξιολόγηση της Διεργασίας 5 και τα αντίστοιχα αποτελέσματά τους:

Σχεδιασμός περαιτέρω ανάπτυξης της πληροφοριακής υποδομής του Πανεπιστημίου Κρήτης

- Δημιουργία εφαρμογής στο πληροφοριακό σύστημα της ΜΟΔΙΠ που να αντλεί δεδομένα από όλα τα πληροφοριακά συστήματα του Πανεπιστημίου Κρήτης (οικονομικής διαχείρισης, διοικητικής υπηρεσίας, φοιτητολόγιο, Erasmus, κλπ.) σε επεξεργάσιμη μορφή. Τυποποίηση της διαλειτουργικότητας των πληροφοριακών συστημάτων.

○

Αποτελέσματα

- Δημιουργήθηκε το νέο ΠΣ ΜΟΔΙΠ που επιτρέπει την άντληση δεδομένων από άλλα πληροφοριακά συστήματα του Ιδρύματος. Η εφαρμογή αυτή επιτρέπει τη διαλειτουργία του συστήματος είτε μέσω απευθείας πρόσβασης στις βάσεις δεδομένων των συνεργαζόμενων συστημάτων, είτε μέσω διαδικτυακών διεπαφών.
- Για κάθε επιθυμητή μέτρηση που αποθηκεύεται στο ΠΣ ΜΟΔΙΠ, ορίζονται με παραμετρικό τρόπο τα ακόλουθα: το πηγαίο πληροφοριακό σύστημα, ο τρόπος πρόσβασης, η επερώτηση και οι συνοδευτικές παράμετροί της, έτσι ώστε να είναι δυνατή η έγκυρη ανάκτηση των δεδομένων.
- Το ΠΣ ΜΟΔΙΠ διαλειτουργεί με επιτυχία με το ΠΣ του φοιτητολογίου, αντλώντας



αυτοματοποιημένα μεγάλο μέρος των στοιχείων που είναι απαραίτητα για την ετήσια απολογιστική συλλογή των Δεδομένων Ποιότητας και αποστέλλοντάς τα στο ΟΠΕΣΠ της ΕΘΑΑΕ.

→ Δεν έχει ολοκληρωθεί η διαλειτουργία με άλλα πληροφοριακά συστήματα του Ιδρύματος όπως για παράδειγμα του Γραφείου Προσωπικού, του ΕΛΚΕ κλπ. λόγω τεχνικών ιδιαιτεροτήτων.

- ο Δημιουργία εφαρμογής στο πληροφοριακό σύστημα της ΜΟΔΙΠ που να επιτρέπει την χειροκίνητη εισαγωγή δεδομένων και αναφορών.

Αποτελέσματα

→ Στο νέο ΠΣ ΜΟΔΙΠ επιτρέπεται η χειροκίνητη εισαγωγή δεδομένων από διαπιστευμένους χρήστες. Ένας χρήστης με δικαίωμα καταχώρισης μπορεί να επεξεργαστεί συγκεκριμένη ομάδα δεδομένων, ανάλογα με την υπηρεσία στην οποία ανήκει και έχει οριστεί υπεύθυνος. Το σύστημα επιτρέπει την συνεργατική καταχώριση δεδομένων, σε περίπτωση που αυτά αποτελούν αρμοδιότητα δύο ή και περισσότερων διοικητικών υπηρεσιών.

- ο Δημιουργία υπολογιστικού εργαλείου στο πληροφοριακό σύστημα της ΜΟΔΙΠ για την παραγωγή αναφορών και τον υπολογισμό δεικτών του ιδρύματος, των ακαδημαϊκών τμημάτων και των υπηρεσιών.
- ο Κατηγοριοποίηση, κωδικοποίηση, τεκμηρίωση και παρακολούθηση των Δεικτών Ποιότητας της Στοχοθεσίας του Ιδρύματος, των ακαδημαϊκών τμημάτων, των υπηρεσιών και των *ad hoc* επιτροπών, μέσα από το πληροφοριακό σύστημα της ΜΟΔΙΠ.
- ο Σε επόμενη φάση παρακολούθηση των Δεικτών Ποιότητας και Επιτευγμάτων/Επιδόσεων στους οποίους επιλέγει να αξιολογηθεί το Ίδρυμα όπως ενδεικτικά αναφέρονται στην παρ.2, άρθρο 16 Κατανομή δημόσιας επιχορήγησης των ΑΕΙ, ν. 4653/2020.

Αποτελέσματα

→ Στο πλαίσιο του έργου ΕΣΠΑ «Υποστήριξη της ΜΟΔΙΠ του ΠΚ» με ΚΑ10901 υπήρξε πρόβλεψη πρόσκτησης εργαλείου επιχειρησιακής ευφυΐας για την παραγωγή αναφορών και τον υπολογισμό δεικτών. Έγινε επιλογή και πρόσκτηση αδειών χρήσης για δύο έτη του συστήματος Tableau, εκπαίδευση του προσωπικού στη χρήση του και πιλοτική χρήση του με τη δημιουργία ορισμένων αναφορών. Ωστόσο, δεν έγινε εκτενής χρήση του εν λόγω εργαλείου, καθώς δεν υπήρχαν οι απαραίτητοι πόροι (ανθρώπινο δυναμικό και προτυποποίηση των επιθυμητών αναφορών). Μετά τη λήξη του έργου ΕΣΠΑ δεν



ανανεώθηκαν οι άδειες χρήσης του εργαλείου από το Ίδρυμα.

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

Ακολουθούν οι ενέργειες βελτίωσης της Διεργασίας 5 από την τελευταία Ανασκόπηση του ΕΣΔΠ:

- Απαιτείται η ολοκλήρωση μελέτης για τον τρόπο συλλογής των Δεδομένων Ποιότητας, των προθεσμιών και των συστημάτων για όλες τις κατηγορίες των δεδομένων και την αξιοποίησή των.
→ Η ΜΟΔΙΠ εκπόνησε μελέτη για τον τρόπο συλλογής των Δεδομένων Ποιότητας καθώς και το χρονικό πλαίσιο της συλλογής, έτσι ώστε να τηρούνται οι προβλεπόμενες προθεσμίες. Σε συνεργασία με το ΚΥΥΤΠΕ, δημιουργήθηκε το νέο ΠΣ ΜΟΔΙΠ που επιτρέπει την άντληση δεδομένων από άλλα πληροφοριακά συστήματα του Ιδρύματος. Η εφαρμογή αυτή επιτρέπει τη διαλειτουργία του συστήματος είτε μέσω απευθείας πρόσβασης στις βάσεις δεδομένων των συνεργαζόμενων συστημάτων, είτε μέσω διαδικτυακών διεπαφών. Με βάση το Εγχειρίδιο Δεδομένων Ποιότητας που εκδίδει η ΕΘΑΑΕ, η ΜΟΔΙΠ σε συνεργασία με το ΚΥΥΤΠΕ παραμετροποιεί το νέο ΠΣ ΜΟΔΙΠ ώστε να είναι έτοιμο να υποδεχθεί την ετήσια συλλογή Δεδομένων Ποιότητας.
- Επιπρόσθετα προτείνεται σε συνεργασία με τα άλλα ιδρύματα να εξεταστεί η δυνατότητα για την από κοινού υλοποίηση ενός ΟΠΣ για την συλλογή Δεδομένων Ποιότητας.
→ Η από κοινού υλοποίηση ενός ΟΠΣ για τη συλλογή Δεδομένων Ποιότητας σε συνεργασία με τα άλλα Ιδρύματα δεν ήταν εφικτή. Επιπρόσθετα, στο πλαίσιο του ΕΣΠΑ, η κατεύθυνση που δόθηκε ήταν το κάθε Ίδρυμα να αναπτύξει ή να εγκαταστήσει δικό του, ανεξάρτητο πληροφοριακό σύστημα το οποίο με συγκεκριμένο τρόπο θα διαλειτουργεί με το ΟΠΕΣΠ της ΕΘΑΑΕ.



ΣΤ. Βαθμός επίτευξης των στόχων του σχεδίου δράσης για την εφαρμογή των συστάσεων και τη βελτίωση της Διεργασίας 5 (από προηγούμενη πιστοποίηση)

Ακολουθεί πίνακας που περιέχει τις συστάσεις και τα σχόλια της Εξωτερικής Επιτροπής Αξιολόγησης του ΕΣΔΠ, τις Ενέργειες του Σχεδίου Δράσης, τις Πραγματοποιηθείσες Ενέργειες και τους Στόχους/ Επιτευχθέντα Αποτελέσματα:

Συστάσεις και Σχόλια Εξωτερικής Επιτροπής Αξιολόγησης του ΕΣΔΠ σχετικές με τη Διεργασία 5	Αντίστοιχες Ενέργειες από το Σχέδιο Δράσης	Πραγματοποιηθείσες Ενέργειες	Σχετικοί Στόχοι / Επιτευχθέντα Αποτελέσματα
The current process for data collection and processing needs improvement to make it more effective and communicative to various constituents as feedback (Page 24 Principle 6). Additional data should be collected from all stakeholders concerned (Page 25, Principle 6, Panel Recommendations). A more comprehensive and active alumni should be created (Page 25, Principle 6, Panel Recommendations). More financial data is required for better data analysis and identification of potential quality assurance issues (Page 16, Principle 3).	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. 8.1.2 Βελτίωση των ερωτηματολογίων που δίδονται στους φοιτητές, του τρόπου συμπλήρωσης των ερωτηματολογίων και της συλλογής της αναμενόμενης ανατροφοδότησης. 8.1.3 Δημιουργία δομών παρακολούθησης των αποφοίτων σε επίπεδο Ιδρύματος, αλλά και σε επίπεδο ακαδημαϊκών Τμημάτων / Ανάπτυξη δράσεων σε σχέση με τους αποφοίτους (διοργάνωση σχετικών εκδηλώσεων, έκδοση ενημερωτικού δελτίου [newsletter] κ.λπ.) 8.1.4 Μελέτη και παρακολούθηση περισσότερων οικονομικών δεδομένων και δεικτών που σχετίζονται με θέματα ποιότητας. 8.1.5 Δημιουργία, αποστολή και επεξεργασία σχετικών ερωτηματολογίων σε εσωτερικά και εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη.	*Σχεδίαση και υλοποίηση του νέου ΠΣ ΜΟΔΙΠ, με συνεργασία της ΜΟΔΙΠ και του ΚΥΥΤΠΕ του ΠΚ, στο πλαίσιο του έργου ΕΣΠΑ «Υποστήριξη της ΜΟΔΙΠ του ΠΚ» με ΚΑ10901, με σκοπό την υποστήριξη και αναβάθμιση της διαδικασίας συλλογής Δεδομένων Ποιότητας και της αποστολής τους με δομημένο τρόπο στο ΟΠΕΣΠ της ΕΘΑΑΕ (8.1.1). *Επικαιροποίηση του περιεχομένου (μείωση αριθμού και αναδιατύπωση ερωτήσεων) και της μορφοποίησης των ερωτηματολογίων Αξιολόγησης Μαθήματος/Διδασκαλίας Α΄ και Β΄ Κύκλου & το Ερωτηματολόγιο Σπουδών, με στόχο τη δυνατότητα εξαγωγής συγκεντρωτικών στατιστικών (8.1.2). *Διαμόρφωση Διαδικασίας Ηλεκτρονικής Αξιολόγησης Μαθήματος/Διδασκαλίας μέσα στην αίθουσα από τους φοιτητές, καθορισμός διαδικασίας ανατροφοδότησης των μελών του Τμήματος και δημοσιοποίησης των αποτελεσμάτων (8.1.2). *Διαμόρφωση Διαδικασίας Στατιστικής Επεξεργασίας των ερωτηματολογίων και ορισμός του τρόπου υπολογισμού του μέσου όρου της βαθμολογίας αξιολόγησης των μαθημάτων (8.1.2). * Στο πλαίσιο του έργου ΕΣΠΑ «Γραφείο Διασύνδεσης και Σταδιοδρομίας Πανεπιστημίου Κρήτης» με ΚΑ10804 αναπτύχθηκε και εγκαταστάθηκε ΟΠΣ (Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα), βασική λειτουργία του οποίου είναι η ιχνηλάτηση αποφοίτων (8.1.3). * Ιδρύθηκε επίσημος Σύλλογος Αποφοίτων του ΠΚ (8.1.3). * Πραγματοποιούνται συνεχώς Δράσεις με την συμμετοχή αποφοίτων και φορέων (8.1.3). *Αύξηση του πλήθους των οικονομικών δεδομένων που συλλέγονται, καθώς και των οικονομικών δεικτών που παρακολουθούνται, στο πλαίσιο της Ετήσιας Έκθεσης Επιδόσεων του Ιδρύματος (8.1.4). *Δημιουργία μηχανισμού με δυνατότητα αποστολής σε επεξεργάσιμη μορφή, των απαντήσεων και των στατιστικών δεδομένων ενός ερωτηματολογίου, σε εσωτερικά και εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη (8.1.5).	8.1 Βελτίωση της διαδικασίας λήψης αποφάσεων με παράλληλη βελτίωση της διαδικασίας συλλογής στοιχείων

Ο βαθμός επίτευξης στόχων θα προσδιοριστεί κατά την Εσωτερική Αξιολόγηση της Διεργασίας 7 και την σύνταξη της Έκθεσης Προόδου 5ετίας.



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

Δεν γίνεται μέτρηση των δεικτών αποτελεσματικότητας της Διεργασίας, καθώς δεν κρίνονται δόκιμοι.

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

- Απαιτείται επαναπροσδιορισμός των δεικτών αποτελεσματικότητας της Διεργασίας, καθώς οι υφιστάμενοι ορισμοί δεν κρίνονται δόκιμοι.
- Χρειάζεται ενίσχυση της διαλειτουργικότητας του νέου ΠΣ ΜΟΔΙΠ με άλλα πληροφοριακά συστήματα του Ιδρύματος (π.χ. Γραφείου Προσωπικού, Οικονομικής Υπηρεσίας, ΕΛΚΕ κλπ.).
- Χρειάζεται επέκταση του νέο ΠΣ ΜΟΔΙΠ με την προσθήκη πεδίων που απαιτούνται για την σύνταξη αναφορών που σχετίζονται με τη Στοχοθεσία του Ιδρύματος και με την κατάταξη του Ιδρύματος από διεθνείς οίκους αξιολόγησης (Rankings).
- Χρειάζεται ειδικό πληροφοριακό σύστημα για την τεκμηρίωση των διαδικασιών με το σύνολο των δεδομένων και πληροφοριών που απαιτούνται για την επαλήθευση της αποτελεσματικής λειτουργίας των διαδικασιών του ΕΣΔΠ.
- Χρειάζεται βελτίωση των διαδικασιών ανάλυσης δεδομένων με χρήση εργαλείου επιχειρησιακής ευφυίας καθώς και με ενίσχυση του ανθρώπινου δυναμικού, παράλληλα με την περαιτέρω τυποποίηση των αναφορών των Δεδομένων και των Δεικτών Ποιότητας.

Θ. Αποτελέσματα εσωτερικών αξιολογήσεων - Συνοπτική αποτύπωση της Διεργασίας (δεδομένα για επιτροπή ανασκόπησης)

Έχει δημιουργηθεί το νέο ΠΣ ΜΟΔΙΠ το οποίο διαλειτουργεί με το ΠΣ του φοιτητολογίου, αντλώντας με αυτοματοποιημένο τρόπο στοιχεία και αποστέλλοντάς τα στο ΟΠΕΣΠ της ΕΘΑΑΕ. Η ανάπτυξη του νέου ΠΣ ΜΟΔΙΠ και η σωστή παραμετροποίησή του έχει βελτιώσει σημαντικά τη διαδικασία συλλογής δεδομένων και έχει μειώσει τα σφάλματα που παρατηρούνταν τα προηγούμενα χρόνια στα στοιχεία που καταχωρούνταν. Στο σημείο αυτό θα πρέπει να αναφερθεί η σημαντική αύξηση της τιμής του δείκτη <<A8.1-Ποσοστό πλήρωσης πεδίων δεδομένων στο Ο.Π.Ε.Σ.Π.>> της Ετήσιας Έκθεσης Επιδόσεων του ΠΚ από 57,64% το 2020, σε 99,36% το 2022. Οι τιμή του δείκτη A8.1 υπολογίζεται από την ΕΘΑΑΕ και δημοσιεύεται κάθε χρόνο στην Εισήγηση του Ανώτατου Συμβουλίου της ΕΘΑΑΕ προς το ΥΠΑΙΘΑ για την εφαρμογή του συστήματος κατανομής της χρηματοδότησης του ΥΠΑΙΘΑ στα ΑΕΙ. Τα δεδομένα που συλλέγονται και οι δείκτες που τηρούνται, χρησιμοποιούνται στην κατάρτιση του Στρατηγικού Σχεδιασμού, της Στοχοθεσίας και της Ετήσιας Έκθεσης Επιδόσεων του Ιδρύματος, καθώς



και από τα Ακαδημαϊκά Τμήματα για τις ανάγκες της Εσωτερικής Αξιολόγησης και της Πιστοποίησης των Προγραμμάτων Σπουδών.

Έχει διαμορφωθεί Διαδικασία Ηλεκτρονικής Αξιολόγησης Μαθήματος/Διδασκαλίας μέσα στην αίθουσα από τους φοιτητές και Διαδικασία Στατιστικής Επεξεργασίας των ερωτηματολογίων, τα αποτελέσματα της οποίας αποστέλλονται στα Ακαδημαϊκά Τμήματα και αξιοποιούνται από τις ΟΜΕΑ των Τμημάτων.

Εξακολουθούν να υπάρχουν σημεία/στάδια της Διεργασίας 5, τα οποία η επιτροπή κρίνει ότι μπορούν να βελτιωθούν. Στην κατεύθυνση αυτή προτείνει:

- Τον επαναπροσδιορισμό των δεικτών αποτελεσματικότητας της Διεργασίας, καθώς οι υφιστάμενοι ορισμοί δεν κρίνονται δόκιμοι.
- Την ενίσχυση της διαλειτουργικότητας του νέου ΠΣ ΜΟΔΙΠ με άλλα πληροφοριακά συστήματα του Ιδρύματος (π.χ. Γραφείου Προσωπικού, Οικονομικής Υπηρεσίας, ΕΛΚΕ κλπ.).
- Την επέκταση του νέου ΠΣ ΜΟΔΙΠ με την προσθήκη πεδίων που απαιτούνται για την σύνταξη αναφορών που σχετίζονται με τη Στοχοθεσία του Ιδρύματος και με την κατάταξη του Ιδρύματος από διεθνείς οίκους αξιολόγησης (Rankings).
- Την ανάπτυξη ειδικού πληροφοριακού συστήματος για την τεκμηρίωση των διαδικασιών με το σύνολο των δεδομένων και πληροφοριών που απαιτούνται για την επαλήθευση της αποτελεσματικής λειτουργίας των διαδικασιών του ΕΣΔΠ.
- Τη βελτίωση των διαδικασιών ανάλυσης δεδομένων με χρήση εργαλείου επιχειρησιακής ευφυίας καθώς και με ενίσχυση του ανθρώπινου δυναμικού, παράλληλα με την περαιτέρω τυποποίηση των αναφορών των Δεδομένων και των Δεικτών Ποιότητας.

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
Πρόεδρος της ΜΟ.ΔΙ.Π.
Καθηγήτρια Μαρία Βαμβακάκη