



Ηράκλειο, 3/6/2020

Αναφορά

Διεργασία 5. Συλλογή δεδομένων ποιότητας: μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ)

Α. Εισαγωγή:

Αντικείμενο διεργασίας: Η συλλογή, ανάλυση και χρήση των δεδομένων ποιότητας στην εσωτερική αξιολόγηση των διεργασιών του ΕΣΔΠ και τη διαδικασία λήψης αποφάσεων για κάθε επίπεδο λειτουργίας του Πανεπιστημίου Κρήτης, με σκοπό την βελτίωσή του.

Σε συνέχεια της απόφασης της με αριθ. [241ης/13-11-2019](#) Συνεδρίασης του Πρυτανικού Συμβουλίου, με θέμα «Καθορισμός συντονιστών στις Διεργασίες του ΕΣΔΠ» συγκροτήθηκε:

Ομάδα Συντονισμού Διεργασίας: Αντώνιος Σαββίδης/συντονιστής,
Αλέξανδρος Μαριδάκης (ΕΔΙΠ), Επίκ. Καθηγ. Ιωάννης Ζαγανάς, Αριάδνη Γκαζή (ΕΔΙΠ)

Αρμοδιότητες της ομάδας

- Επανεξέταση [χρονοδιαγράμματος Διεργασίας](#)
- Μελέτη του τρόπου συλλογής των δεδομένων ποιότητας, των προθεσμιών και των συστημάτων. Τα δεδομένα ποιότητας των δραστηριοτήτων του Ιδρύματος συλλέγονται με ευθύνη της ΜΟΔΙΠ είτε μέσω άντλησης από το πληροφοριακό σύστημα μηχανοργάνωσης των γραμματειών των ακαδ. Τμημάτων (Φοιτητολόγιο) είτε με εξαγωγή / καταχώρηση δεδομένων από υπαλλήλους των υπηρεσιών προσωπικού, οικονομικής διαχείρισης, ΕΛΚΕ, τεχνικής υπηρεσίας, βιβλιοθήκης, φοιτητικής μέριμνας, διεθνών & δημοσίων σχέσεων, ΚΥΥΤΠΕ είτε με τη βοήθεια εσωτερικών χρηστών των ακαδημαϊκών Τμημάτων του Ιδρύματος.
- Εσωτερική Αξιολόγηση Διεργασίας με βάση τους παρακάτω δείκτες αποτελεσματικότητας της Διεργασίας ανά ακαδημαϊκό έτος.
 - Πλήθος πηγών συλλογής δεδομένων.
 - Πλήθος και κατηγορίες δεικτών ανά στόχο ποιότητας.
 - Πλήθος αναφορών για λήψη αποφάσεων.

B1. Αναφορά προόδου υλοποίησης της Διεργασίας

- Η συλλογή δεδομένων ποιότητας και η καταχώρησή τους στο ΟΠΕΣΠ, όπως αυτά περιγράφονται στο [Εγχειρίδιο Δεδομένων Ποιότητας](#) της ΕΘΑΑΕ, αυτή έγινε με καταμερισμό



των αρμοδιοτήτων σύμφωνα με σχετική απόφαση της 22ης/3-2-2020 συνεδρίας της επιτροπής ΜΟ.ΔΙ.Π.

Μέρος των δεδομένων αντλήθηκε από το πληροφοριακό σύστημα των γραμματειών (Φοιτητολόγιο) ή συγκεντρώθηκε με τη βοήθεια εσωτερικών χρηστών των ακαδημαϊκών Τμημάτων και των υπηρεσιών του προσωπικού, της οικονομικής διαχείρισης, του γραφείου διεθνών σχέσεων, της Βιβλιοθήκης και του ΕΛΚΕ.

- Εκδόθηκαν ετήσιες αναφορές δεδομένων από το ΟΠΕΣΠ σε excel και pdf και αναρτήθηκαν σε κοινόχρηστο χώρο σε υπηρεσία νέφους (OneDrive).
- Δημιουργήθηκαν συγκεντρωτικές ταξινομήσεις σε excel και pdf για την τελευταία 4ετία και αναρτήθηκαν σε κοινόχρηστο χώρο σε υπηρεσία νέφους (OneDrive).
- Συγκεντρώθηκαν οι νέες αναφορές δεικτών της ΕΘΑΑΕ με επικαιροποιημένα στοιχεία και αναρτήθηκαν σε κοινόχρηστο χώρο σε υπηρεσία νέφους (OneDrive).
- Καταγράφηκε το χρονικό διάστημα συλλογής των δεδομένων, το οποίο καθορίζεται από τους εμπλεκόμενους φορείς και αρχές ή προσδιορίζεται για την κατά περίπτωση υποστήριξη προτάσεων του ιδρύματος.

Ενδεικτικά:

ΦΟΡΕΑΣ	ΕΤΟΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΤΛΗΣΗΣ
ΟΠΕΣΠ	2018-19 & 2019	1ος - 3ος/2020
ΕΛΣΤΑΤ ΛΗΞΗΣ	2018-19	3ος- 6ος/2020
THE	2017-18 & 2018	5ος- 6ος/2020
QS	2017-18 & 2018	4ος/2020
UMULTIRANK	2019-2020 ΚΑΙ 2019	8ος-11ος/2020

B2. Δείκτες Αποτελεσματικότητας της Διεργασίας

- Πλήθος πηγών συλλογής δεδομένων.
- Πλήθος και κατηγορίες δεικτών ανά στόχο ποιότητας.
- Πλήθος αναφορών για λήψη αποφάσεων.

Δεν προσδιορίστηκε τρόπος παρακολούθησης δεικτών

Γ. Μελέτη του τρόπου συλλογής των δεδομένων ποιότητας, των προθεσμιών και των συστημάτων.

- Δεν έχει πραγματοποιηθεί συστηματική μελέτη του τρόπου συλλογής των δεδομένων ποιότητας, των προθεσμιών και των συστημάτων για όλες τις κατηγορίες των δεδομένων. Οι μέχρι σήμερα μελέτες κυρίως για τις κατηγορίες δεδομένων προσωπικού και ερευνητικού



έργου δεν έχουν υλοποιηθεί σε επίπεδο συστημάτων ή δεν τηρούνται οι διαδικασίες και οι προθεσμίες συλλογής δεδομένων. Για τα ανωτέρω διατυπώνονται τα ακόλουθα:

Συλλογή

- Στην περίπτωση που τα δεδομένα αυτά μπορούν να αντληθούν από υφιστάμενο ΠΣ, πρέπει να γίνει γεφύρωση με κάποιο τρόπο (συνήθως πρόσβαση στη βάση ή στη διεπαφή συστήματος)
 - ο Τα περισσότερα συστήματα είναι ιδιωτικά και εν γένει υπάρχει ο κίνδυνος της συντήρησης κάθε υποσυστήματος γεφύρωσης
 - ο Απαιτείται τυποποίηση της διαλειτουργικότητας σε επικοινωνία και συνεργασία με τους κατασκευαστές ιδιώτες (εταιρικό λογισμικό) ή τις ομάδες του ΠΚ που συμμετείχαν στην κατασκευή ειδικών μικρό-συστημάτων εισαγωγής δεδομένων ποιότητας
- Στις περιπτώσεις που τα δεδομένα συλλέγονται χειροκίνητα θα πρέπει να υπάρχει ένα ενιαίο ΠΣ που να περιλαμβάνει τις ανάγκες κάθε διαφορετικής μονάδας στο ίδρυμα που εμπίπτει σε αυτή την κατηγορία ώστε να αποφευχθεί ο κατακερματισμός με δημιουργία μικρό-ΠΣ ανά περίπτωση

Επεξεργασία

- Οι φόρμουλες περιλαμβάνουν ως παραμέτρους τα δεδομένα ποιότητας και προσδιορίζουν τις τιμές των δεικτών ποιότητας
 - Ανά μονάδα ορίζονται συγκεκριμένες τιμές ως στόχοι για την επόμενη περίοδο
 - Ωστόσο δεν είναι σαφείς:
 - ο η μεθοδολογία με την οποία ορίζονται κάποια κάτω όρια τιμών ως βάση ποιότητας
 - ο οι ενέργειες που πρέπει να γίνουν ώστε να επιτευχθούν οι στόχοι στους δείκτες
 - ο η διαδικασία σε κάθε μονάδα που εξασφαλίζει ότι οι ενέργειες αυτές οδηγούν στο επιθυμητό αποτέλεσμα
 - ο ο τρόπος παρακολούθησης της διαδικασίας ώστε να εντοπίζονται νωρίς οι όποιες αποκλίσεις

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΙΚΑ

Η δημιουργία αποσπασματικών ΠΣ δεν είναι βιώσιμη και συνιστά κατασπατάληση πόρων και κακή πρακτική.

Η βιωσιμότητα των ΠΣ απαιτεί ολοκληρωμένη σχεδίαση καθώς και τυποποίηση όλων των σημείων άντλησης / εισαγωγής δεδομένων ποιότητας, ειδικά όταν εμπλέκονται ιδιωτικά συστήματα και βάσεις δεδομένων.

Να εξεταστεί σε συνεννόηση με τα άλλα ιδρύματα να γίνει μία κοινή δράση για την από κοινού υλοποίηση ενός ΟΠΣ.

Ένα κεντρικό ΟΠΣ θα επιτρέπει την παρακολούθηση, καταγραφή και αξιολόγηση ποιότητας, περιλαμβάνοντας τόσο τη συλλογή και εισαγωγή των δεδομένων, είτε αυτόματα ή χειροκίνητα, όσο και αναλυτικές μεθόδους με κατάλληλες αλληλεπιδραστικές παρουσιάσεις και διαγράμματα.

Η ανάπτυξη ενός τέτοιου ΟΠΣ απαιτεί πόρους και δεν πρέπει να αντιμετωπιστεί απλώς ως μία επιμέρους ανάγκη ικανή να καλυφθεί με διπλωματικές ή μεταπτυχιακές εργασίες φοιτητών. Ειδικά, απαιτείται κάτι ανάλογο της εταιρικής ευθύνης και εγγύησης λειτουργίας που συνιστά το εχέγγυο συντήρησης και βιωσιμότητας ενός συστήματος.



Δ. Επανεξέταση χρονοδιαγράμματος Διεργασίας (221/12-4-19 Συνεδρίαση Πρυτανικού Συμβουλίου)

Κρίνεται σκόπιμο να επανεξεταστεί το χρονοδιάγραμμα σε δεύτερο χρόνο όταν θα έχουν εφαρμοστεί οι διαδικασίες της διεργασίας 5.

Ε. Ενέργειες Βελτίωσης της Διεργασίας

- Ανατροφοδότηση από τη διεργασία για τη θέσπιση στόχων διασφάλισης της ποιότητας. Σε επόμενη φάση και μετά την εφαρμογή των διαδικασιών.
- Βελτίωση τεχνικών ανάλυσης δεδομένων. Σε επόμενη φάση, δεν είναι ώριμο.
- Σχεδιασμός περαιτέρω ανάπτυξης της πληροφοριακής υποδομής του Πανεπιστημίου Κρήτης
 - ο 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.
 - ο Δημιουργία εφαρμογής στο πληροφοριακό σύστημα της ΜΟΔΙΠ που να επιτρέπει την χειροκίνητη εισαγωγή δεδομένων και αναφορών.
 - 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 και παρακολούθηση των δεικτών ποιότητας της στοχοθεσίας του ιδρύματος, των ακαδημαϊκών τμημάτων, των υπηρεσιών και των adhoc 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)¹
- Σχετικά με τα ανωτέρω και η υιοθέτηση των συστάσεων - σχολίων της Εξωτερικής Επιτροπής Αξιολόγησης του ΕΣΔΠ ως προς τη Διεργασία 5:
 - ο Απαιτείται συγκέντρωση περισσότερων στοιχείων από ενδιαφερομένους (stakeholders)
 - ο Πρέπει να δημιουργηθεί ένα πιο δραστήριο και περιεκτικό δίκτυο αποφοίτων

¹ Διευκρινίζεται ότι στο ίδιο άρθρο ο νόμος αναφέρει ότι τα κριτήρια και οι δείκτες ποιότητας των επιτευγμάτων, ο τρόπος με τον οποίον σταθμίζονται και συνδυάζονται, καθώς και κάθε σχετική διαδικασία ορίζεται με απόφαση του Υπουργού Παιδείας και Θρησκευμάτων ύστερα από εισήγηση του Ανώτατου Συμβουλίου της ΕΘΑΑΕ. Παρότι σχετική απόφαση δεν έχει εκδοθεί καλό είναι το ίδρυμα να προετοιμαστεί έγκαιρα.



- Ο Η διαδικασία συλλογής και ανάλυσης στοιχείων χρειάζεται βελτιώσεις ώστε να γίνει πιο αποτελεσματική και πιο επικοινωνίσιμη, σαν ανατροφοδότηση, στα μέλη του Πανεπιστημίου.
- Ο Εφαρμογή καινοτόμων και αποτελεσματικών διαδικασιών για την συλλογή ουσιαστικής και αξιοποιήσιμης ανατροφοδότησης από φοιτητές και εξωτερικούς φορείς. Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δοθεί στην αύξηση των ποσοστών συμμετοχής των φοιτητών στη συμπλήρωση ερωτηματολογίων.
- Ο Ανάπτυξη μιας διαδικασίας συλλογής πληροφοριών για την διαρκή βελτίωση των μαθημάτων που να αφορά την συμμετοχή εσωτερικών και εξωτερικών ενδιαφερομένων.