



**Εθνική Αρχή
Ανώτατης Εκπαίδευσης**
Hellenic Authority
for Higher Education

**Υπόδειγμα για τη σύνταξη
Πρότασης Πιστοποίησης
του Εσωτερικού Συστήματος
Διασφάλισης Ποιότητας του Ιδρύματος**

Ιούλιος 2021

Εισαγωγικό Σημείωμα

Το παρόν κείμενο αποτελεί υπόδειγμα δομής και περιεχομένου της πρότασης του Ιδρύματος Ανώτατης Εκπαίδευσης για την Πιστοποίηση του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ). Η διάρθρωσή του αντιστοιχεί στις βασικές αρχές του «Προτύπου για την Πιστοποίηση Ποιότητας του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας» και εναρμονίζεται με τις Αρχές και Κατευθυντήριες Οδηγίες για τη Διασφάλιση Ποιότητας στον Ευρωπαϊκό Χώρο Ανώτατης Εκπαίδευσης (ESG 2015).

Η χρήση του Υποδείγματος είναι απαραίτητη για τη σύνταξη της Πρότασης Πιστοποίησης του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας. Περιλαμβάνει τις αρχές και κατευθυντήριες οδηγίες του Προτύπου Ποιότητας ΕΣΔΠ, καθώς και ενδεικτικά σημεία αναφοράς για κάθε μια από τις αρχές ποιότητας, που σκοπό έχουν να υποστηρίξουν τα ΑΕΙ στη σύνταξη της Πρότασης. Η Πρόταση πρέπει να συνταχθεί με σαφήνεια και να αποτελεί ένα αυτοτελές κείμενο, συνολικής έκτασης έως σαράντα (40) σελίδων. Εφόσον γίνεται αναφορά σε άρθρα ή διατάξεις των κανονιστικών κειμένων (Οργανισμός Ιδρύματος, Εγχειρίδιο Ποιότητας, Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας του Ιδρύματος κ.λπ.), είναι απαραίτητη η επισύναψή τους στο παρόν κείμενο.

Η ΕΘΑΑΕ παραμένει στη διάθεση των ενδιαφερομένων για να προσφέρει τις υπηρεσίες της, έχοντας πάντα ως κύριο στόχο τη διασφάλιση και τη βελτίωση της ποιότητας των Ιδρυμάτων Ανώτατης Εκπαίδευσης.

Ιούλιος 2021

**Πρόταση Πιστοποίησης
του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ)**

Ίδρυμα (ονομασία):

Ημερομηνία υποβολής:

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Πολιτική του ιδρύματος για τη διασφάλιση ποιότητας	3
2. Διάθεση και διαχείριση των αναγκαίων πόρων	5
3. Θέσπιση στόχων διασφάλισης της ποιότητας.....	7
4. Δομή, οργάνωση και λειτουργία του ΕΣΔΠ	8
5. Εσωτερική αξιολόγηση	10
6. Συλλογή δεδομένων ποιότητας: Μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση	12
7. Δημοσιοποίηση πληροφοριών	14
8. Εξωτερική αξιολόγηση και πιστοποίηση του ΕΣΔΠ	15

1. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΤΟΥ ΙΔΡΥΜΑΤΟΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΤΑ ΑΕΙ ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΕΦΑΡΜΟΖΟΥΝ ΜΙΑ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ, Η ΟΠΟΙΑ ΘΑ ΑΠΟΤΕΛΕΙ ΜΕΡΟΣ ΤΟΥ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΥ ΤΟΥΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ. Η ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΑΥΤΗ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΑΝΑΠΤΥΣΣΕΤΑΙ ΚΑΙ ΝΑ ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΕΤΑΙ ΣΤΟΥΣ ΤΟΜΕΙΣ ΔΡΑΣΗΣ ΤΟΥ ΑΕΙ, ΝΑ ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΕΙΤΑΙ ΚΑΙ ΝΑ ΕΦΑΡΜΟΖΕΤΑΙ ΑΠΟ ΟΛΑ ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ.

Η πολιτική διασφάλισης ποιότητας αποτελεί το βασικό κείμενο, το οποίο θέτει τις αρχές λειτουργίας του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ) και της συνεχούς βελτίωσης του Ιδρύματος καθώς και της υποχρέωσής του για δημόσια λογοδοσία. Στηρίζει την ανάπτυξη μιας κουλτούρας ποιότητας σύμφωνα με την οποία όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη στο εσωτερικό του Ιδρύματος αναλαμβάνουν ευθύνη για την ποιότητα και συμμετέχουν στη διασφάλισή της. Η πολιτική αυτή έχει επίσημο χαρακτήρα και πρέπει να δημοσιοποιείται.

Η πολιτική ποιότητας πραγματοποιείται με:

- τη δέσμευση για συμμόρφωση με το νομικό και κανονιστικό πλαίσιο του Ιδρύματος
- τη θέσπιση, ανασκόπηση, επανασχεδιασμό και επαναπροσδιορισμό των στόχων της διασφάλισης ποιότητας, οι οποίοι εναρμονίζονται πλήρως με τη στρατηγική του Ιδρύματος.

Η πολιτική αυτή υποστηρίζει κυρίως:

- την οργάνωση του εσωτερικού συστήματος διασφάλισης ποιότητας
- την ανάληψη των ευθυνών της ηγεσίας του Ιδρύματος, των Τμημάτων και άλλων λειτουργικών μονάδων, των μελών του προσωπικού και των φοιτητών, καθώς και τον ρόλο που τους αναλογεί σχετικά με τη διασφάλιση ποιότητας
- τη διαφύλαξη των ακαδημαϊκών αρχών, της δεοντολογίας, την αποτροπή των διακρίσεων, την ενθάρρυνση της συμμετοχής εξωτερικών φορέων στη διασφάλιση ποιότητας
- τη συνεχή βελτίωση της μάθησης και της διδασκαλίας, της έρευνας και της καινοτομίας
- τη διασφάλιση ποιότητας των προγραμμάτων σπουδών και τη συμμόρφωσή τους με το ειδικό πρότυπο της ΕΘΑΑΕ
- την αποτελεσματική οργάνωση των υπηρεσιών και την ανάπτυξη και διατήρηση των υποδομών
- τη διάθεση και αποτελεσματική διαχείριση των αναγκαίων πόρων για τη λειτουργία του Ιδρύματος
- την ανάπτυξη και ορθολογική κατανομή του ανθρώπινου δυναμικού.

Ο τρόπος, με τον οποίο η πολιτική αυτή σχεδιάζεται, εγκρίνεται, εφαρμόζεται, παρακολουθείται και αναθεωρείται, αποτελεί μια από τις διαδικασίες του εσωτερικού συστήματος διασφάλισης ποιότητας.

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΑ ΣΗΜΕΙΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

- Παραθέστε τη Δήλωση Πολιτικής Ποιότητας του Ιδρύματος
- Αναφέρετε τον τρόπο σύνδεσης της πολιτικής Ποιότητας με τη στρατηγική του Ιδρύματος
- Αναφέρετε τους τρόπους επικοινωνίας της Πολιτικής Ποιότητας.

2. ΔΙΑΘΕΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΑΝΑΓΚΑΙΩΝ ΠÓΡΩΝ

ΤΑ ΑΕΙ ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΔΙΑΘΕΤΟΥΝ ΕΠΑΡΚΗ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΛΥΨΗ ΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ ΤΗΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ, ΤΗΣ ΜΑΘΗΣΗΣ, ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ ΕΝ ΓΕΝΕΙ. ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΑΦΕΤΕΡΟΥ ΜΕΝ ΝΑ ΔΙΑΘΕΤΟΥΝ ΕΠΑΡΚΕΙΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ, ΑΦΕΤΕΡΟΥ ΔΕ ΝΑ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΟΥΝ ΤΗΝ ΑΜΕΣΗ ΠΡΟΣΒΑΣΗ Σ' ΑΥΤΕΣ, ΜΕ ΤΗ ΘΕΣΠΙΣΗ ΣΧΕΤΙΚΩΝ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΚΑΝΟΝΩΝ (Π.Χ. ΑΙΘΟΥΣΕΣ, ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑ, ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ, ΔΙΚΤΥΑ, ΣΙΤΙΣΗ, ΣΤΕΓΑΣΗ, ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΑΔΙΟΔΡΟΜΙΑΣ, ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ, Κ.ΛΠ.).

Χρηματοδότηση

Το Ίδρυμα φροντίζει για την επίτευξη επαρκούς χρηματοδότησης τόσο για την κάλυψη των πάγιων λειτουργικών του αναγκών (τακτικός προϋπολογισμός και προϋπολογισμός δημοσίων επενδύσεων), όσο και για την κάλυψη των αναγκών έρευνας, καινοτομίας και ανάπτυξης (ΕΛΚΕ, Εταιρία Διαχείρισης Περιουσίας). Ο οικονομικός προγραμματισμός και η λειτουργία αποτελεσματικών συστημάτων οικονομικής διαχείρισης είναι αναγκαία εργαλεία για την πλήρη αξιοποίηση των πόρων.

Υποδομές

Το Ίδρυμα, βάσει των απαιτήσεων και των αναγκών που προκύπτουν κατά την λειτουργία του, έχει καθορίσει τρόπους για τον προσδιορισμό, τη διάθεση και τη συντήρηση όλων των πόρων για την ομαλή και εύρυθμη λειτουργία του, όπως: χώρων διδασκαλίας, έρευνας και συνδεδεμένων βοηθητικών εγκαταστάσεων, εξοπλισμού και λογισμικού, υπηρεσιών υποστήριξης λειτουργίας (καθαριότητα, μεταφορές, επικοινωνία) κ.λπ. Στο πλαίσιο λειτουργίας του ΕΣΔΠ, είναι απαραίτητη η ύπαρξη ενός συστήματος διαχείρισης και παρακολούθησης των υποδομών καθώς και η τήρηση σχετικών εσωτερικών κανονισμών.

Περιβάλλον εργασίας

Το Ίδρυμα φροντίζει - στο μέτρο του δυνατού - ώστε το περιβάλλον εργασίας να επιδρά θετικά στην απόδοση όλων των μελών της ακαδημαϊκής κοινότητας (φοιτητές και προσωπικό). Για τη δημιουργία ενός τέτοιου περιβάλλοντος λαμβάνονται υπόψη, ενδεικτικά, οι χώροι υγιεινής, ο φωτισμός, η θέρμανση, ο εξαερισμός, η καθαριότητα και η εμφάνιση των χώρων κ.λπ. Στο πλαίσιο λειτουργίας του ΕΣΔΠ, είναι απαραίτητη η ύπαρξη συστήματος διαχείρισης και παρακολούθησης του περιβάλλοντος εργασίας καθώς και η τήρηση σχετικών εσωτερικών κανονισμών.

Ανθρώπινοι πόροι

Η ανάπτυξη των ανθρώπινων πόρων είναι ευθύνη του Ιδρύματος και των ακαδημαϊκών μονάδων.

Τα γνωστικά αντικείμενα, οι αρμοδιότητες και τα καθήκοντα του προσωπικού καθορίζονται από αντίστοιχες περιγραφές θέσεων εργασίας, οι οποίες θεσπίζονται στο πλαίσιο λειτουργίας κάθε ακαδημαϊκής ή διοικητικής μονάδας. Για την πλήρωση των θέσεων αυτών τηρούνται οι απαιτήσεις της νομοθεσίας, της αξιοκρατίας και της δημοσιότητας. Η συνεχής επιμόρφωση και αξιολόγηση του προσωπικού είναι αναγκαία για την επίτευξη επιδόσεων, οι οποίες καταγράφονται και παρακολουθούνται στο πλαίσιο του ΕΣΔΠ.

Το Ίδρυμα πρέπει να αναγνωρίζει και να παρέχει τους απαραίτητους πόρους για την εφαρμογή του ΕΣΔΠ, τη βελτίωσή του και την παροχή των υπηρεσιών, οι οποίες οδηγούν στην ικανοποίηση

των απαιτήσεων της διασφάλισης ποιότητας. Επιπλέον, το Ίδρυμα πρέπει να οργανώνει επαρκώς τη διοικητική δομή και στελέχωση του ΕΣΔΠ (ΜΟΔΙΠ), με σαφή ανάθεση αρμοδιοτήτων και καθηκόντων στο προσωπικό του.

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΑ ΣΗΜΕΙΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

- Παραθέστε τους εσωτερικούς κανόνες για τη διάθεση και διαχείριση των: α) χρηματοδοτήσεων από κάθε πηγή, β) υποδομών & υπηρεσιών και γ) ανθρώπινων πόρων
- Αναφέρετε τα υφιστάμενα συστήματα παρακολούθησης/συντήρησης των εν γένει υποδομών και τεχνολογικών υπηρεσιών (εξοπλισμός, αίθουσες, κοινόχρηστοι χώροι, δίκτυα, σίτιση, στέγαση κ.λπ.)
- Αναφέρετε τα υφιστάμενα συστήματα (διαδικασίες/δράσεις) επιλογής, επιμόρφωσης και αξιολόγησης του ανθρώπινου δυναμικού. Αναφερθείτε ειδικότερα στη στελέχωση της ΜΟΔΙΠ, τα προσόντα και τις αρμοδιότητες του ανθρώπινου δυναμικού καθώς και τις δράσεις για την επιμόρφωσή του.

3. ΘΕΣΠΙΣΗ ΣΤΟΧΩΝ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΤΑ ΙΔΡΥΜΑΤΑ ΘΕΣΠΙΖΟΥΝ ΣΑΦΕΙΣ ΚΑΙ ΚΑΘΟΡΙΣΜΕΝΟΥΣ ΣΤΟΧΟΥΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΚΑΙ ΤΗ ΣΥΝΕΧΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ, ΤΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑΣ, ΚΑΘΩΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ. ΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΑΥΤΟΙ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΕΙΝΑΙ ΠΟΣΟΤΙΚΟΙ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΙΚΟΙ ΚΑΙ ΑΠΟΡΡΕΟΥΝ ΑΠΟ ΤΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΤΟΥ ΙΔΡΥΜΑΤΟΣ.

Το Ίδρυμα, για την εξειδίκευση της στρατηγικής του στο επίπεδο της διασφάλισης ποιότητας, θεσπίζει ποιοτικούς και ποσοτικούς στόχους, χρονικά προσδιορισμένους, οι οποίοι, με την εφαρμογή κατάλληλης διαδικασίας, παρακολουθούνται, μετρώνται και αναθεωρούνται στο πλαίσιο της λειτουργίας του ΕΣΔΠ από Παραδείγματα στόχων ποιότητας:

- *Αύξηση του μέσου ετήσιου ποσοστού αποφοίτησης των ΠΠΣ του Ιδρύματος σε χ%*
- *Βελτίωση του περιβάλλοντος μάθησης με την παροχή ψηφιακών εφαρμογών με αντικείμενο.....*
- *Βελτίωση της αναλογίας επιστημονικών δημοσιεύσεων ανά μέλος διδακτικού προσωπικού σε.....*
- *Αύξηση του συνόλου της ερευνητικής χρηματοδότησης σε ψ%*

Οι στόχοι συνοδεύονται από συγκεκριμένο σχέδιο ενεργειών για την επίτευξή τους, με τη συμμετοχή όλων των ενδιαφερομένων μερών.

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΑ ΣΗΜΕΙΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

- Αναφέρετε τον προγραμματισμό των στόχων και δράσεων με αντίστοιχα χρονοδιαγράμματα, δείκτες και αρμόδια πρόσωπα για την υλοποίησή τους ως προς όλους τους τομείς δράσης του Ιδρύματος. Ειδικότερα, μπορεί να γίνει αναφορά σε στόχους που αφορούν:
 - ❖ στην αναβάθμιση και συνεχή βελτίωση του διδακτικού έργου
 - ❖ στην προαγωγή της ερευνητικής δραστηριότητας
 - ❖ στην ενίσχυση της εξωστρέφειας του Ιδρύματος
 - ❖ στην αντιμετώπιση ειδικών προβλημάτων ή κινδύνων
 - ❖ στην ανταπόκριση στις συστάσεις προηγούμενων εξωτερικών αξιολογήσεων του Ιδρύματος ή/και των ακαδημαϊκών μονάδων
- Αναφέρετε τρόπους παρακολούθησης και καταγραφής της προόδου στην επίτευξη των στόχων
- Παραθέστε τη συνολική στρατηγική του Ιδρύματος ως παράρτημα στην παρούσα πρόταση

4. ΔΟΜΗ, ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΕΣΔΠ

ΤΑ ΑΕΙ ΣΥΓΚΡΟΤΟΥΝ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΝΟΥΝ ΤΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ, ΤΟ ΟΠΟΙΟ ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΕΙ ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΠΟΥ ΑΝΤΙΣΤΟΙΧΟΥΝ ΣΕ ΟΛΕΣ ΤΙΣ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ. ΙΔΙΑΙΤΕΡΑ ΕΣΤΙΑΖΟΥΝ ΣΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΜΑΘΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ-ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥ ΜΑΘΗΣΙΑΚΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ-, ΣΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ, ΣΤΗΝ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ.

Ο σκοπός του συστήματος διασφάλισης ποιότητας (ΕΣΔΠ) είναι η ανάπτυξη, η αποτελεσματική λειτουργία και η συνεχής βελτίωση του συνόλου των δραστηριοτήτων του Ιδρύματος και, ειδικότερα, της εκπαίδευσης, έρευνας, καινοτομίας, διοίκησης και συναφών υπηρεσιών, σύμφωνα με τις διεθνείς πρακτικές- ιδίως εκείνες του Ευρωπαϊκού Χώρου Ανώτατης Εκπαίδευσης- και τις αρχές και κατευθύνσεις της ΕΘΑΑΕ, που καθορίζονται στο πλαίσιο του παρόντος προτύπου.

Δομή και οργάνωση

Για τη διοίκηση και διαχείριση του ΕΣΔΠ σε κάθε Ίδρυμα είναι υπεύθυνη η Μονάδα Διασφάλισης της Ποιότητας (ΜΟΔΙΠ), η οποία συγκροτείται σύμφωνα με την οικεία νομοθεσία και είναι αρμόδια για:

- την ανάπτυξη συγκεκριμένης πολιτικής, στρατηγικής και των απαραίτητων διαδικασιών για τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας του έργου και των υπηρεσιών του Ιδρύματος
- την οργάνωση, λειτουργία και συνεχή βελτίωση του εσωτερικού συστήματος διασφάλισης της ποιότητας του Ιδρύματος,
- τον συντονισμό και την υποστήριξη των διαδικασιών αξιολόγησης των ακαδημαϊκών μονάδων και των λοιπών υπηρεσιών του Ιδρύματος και
- την υποστήριξη των διαδικασιών εξωτερικής αξιολόγησης και πιστοποίησης των προγραμμάτων σπουδών και του εσωτερικού συστήματος διασφάλισης της ποιότητας του ιδρύματος, στο πλαίσιο των αρχών, κατευθύνσεων και οδηγιών της ΕΘΑΑΕ

Το ΕΣΔΠ του Ιδρύματος και οι διαδικασίες υλοποίησής του καθορίζονται με αποφάσεις των αρμοδίων οργάνων, όπως προβλέπεται από τη νομοθεσία και δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, καθώς και στον ιστότοπο του Ιδρύματος. Τα ανωτέρω αναθεωρούνται, το αργότερο, κάθε έξι έτη.

Για τους παραπάνω σκοπούς, η ΜΟΔΙΠ συνεργάζεται με την ΕΘΑΑΕ, αναπτύσσει και συντηρεί πληροφοριακό σύστημα διαχείρισης των δεδομένων της αξιολόγησης, τα οποία υποβάλλει περιοδικά στην ΕΘΑΑΕ σύμφωνα με τις σχετικές οδηγίες της τελευταίας και έχει την ευθύνη για τη συστηματική παρακολούθηση και δημοσιοποίηση στον ιστότοπο του Ιδρύματος των σχετικών με την αξιολόγησή του διαδικασιών και των αποτελεσμάτων τους.

Η ΜΟΔΙΠ λειτουργεί με οργανωτικό σχήμα, το οποίο έχει εγκριθεί από τα προβλεπόμενα από τη νομοθεσία όργανα του Ιδρύματος και έχουν καθοριστεί και αποσαφηνιστεί οι αρμοδιότητες που αφορούν στις θέσεις του παραπάνω οργανωτικού σχήματος.

Λειτουργία

Το Ίδρυμα σχεδιάζει, καθιερώνει, εφαρμόζει, ελέγχει και διατηρεί το Εσωτερικό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ), σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου, προσαρμοσμένου στις ανάγκες του.

Αυτό περιλαμβάνει:

- Την αναγνώριση όλων των απαραίτητων διαδικασιών και διεργασιών για την εφαρμογή του ΕΣΔΠ, καθώς και την εφαρμογή τους σε όλα τα εμπλεκόμενα μέρη του Ιδρύματος.
Οι τομείς δράσης του Ιδρύματος μπορεί να αποτελούν τις διεργασίες του ΕΣΔΠ, π.χ. εκπαίδευση, έρευνα και καινοτομία, διοίκηση, υπηρεσίες κ.λπ. Οι διεργασίες είναι ενότητες δραστηριοτήτων με εισροές δεδομένων, επεξεργασία και εκροές. Οι διαδικασίες προσδιορίζουν τον τρόπο επεξεργασίας μιας δράσης και αποτελούνται από διαδοχικά στάδια ή βήματα, π.χ. διαδικασία σχεδιασμού προγραμμάτων σπουδών
- Τον καθορισμό του τρόπου ελέγχου, μέτρησης και αξιολόγησης των διαδικασιών / διεργασιών που διέπουν το ΕΣΔΠ, καθώς και την αλληλεπίδραση αυτών
- Την παροχή όλων των απαραίτητων πόρων, ώστε να είναι εφικτή η εφαρμογή του ΕΣΔΠ

Έγγραφα

Η τεκμηρίωση του ΕΣΔΠ περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, βασικά έγγραφα, που αποδεικνύουν τη δομή και την οργάνωσή του, όπως το Εγχειρίδιο Ποιότητας, το οποίο περιγράφει τον τρόπο εκπλήρωσης των απαιτήσεων του προτύπου ανά ενότητα και έχει ως παραρτήματα:

- την Πολιτική Ποιότητας και τους Στόχους Διασφάλισης Ποιότητας
- τις αναγκαίες γραπτές Διαδικασίες καθώς και τα έντυπα που χρησιμοποιούνται σε αυτές
- τις αναγκαίες Οδηγίες Εργασίας, τα Εξωτερικά Έγγραφα (πχ νομοθεσία), καθώς και άλλα πληροφοριακά στοιχεία και δεδομένα
- την ισχύουσα Οργανωτική Δομή της ΜΟΔΙΠ, με πλήρη αναφορά στις αρμοδιότητες, στα απαιτούμενα προσόντα και στους στόχους της θέσης τους. Το Οργανόγραμμα είναι δομημένο με τρόπο που εξασφαλίζει την πλήρη και εύρυθμη κάλυψη των λειτουργικών αναγκών του ΕΣΔΠ

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΑ ΣΗΜΕΙΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

- ΦΕΚ (παρατίθεται ως παράρτημα στην Πρόταση)
- Εγχειρίδιο Ποιότητας (με τα συνημμένα που αναφέρονται - παρατίθεται ως παράρτημα στην Πρόταση)
- Αναφέρετε τα κύρια συμπεράσματα από την έναρξη λειτουργίας της ΜΟΔΙΠ έως σήμερα: κύρια επιτεύγματα κι αδυναμίες
- Αναφέρετε ενδεχόμενες συστάσεις από την τελευταία εξωτερική αξιολόγηση του Ιδρύματος, ειδικά για τη λειτουργία του ΕΣΔΠ, καθώς και τους τρόπους ανταπόκρισης σε αυτές

5. ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

ΤΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΕΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ, ΟΙ ΟΠΟΙΕΣ ΠΡΟΒΛΕΠΟΥΝ ΤΗΝ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ ΕΤΗΣΙΑΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ ΤΟΥ ΙΔΡΥΜΑΤΟΣ, ΕΝΤΟΠΙΖΟΥΝ ΣΦΑΛΜΑΤΑ Η ΚΕΝΑ ΚΑΙ ΠΡΟΒΑΙΝΟΥΝ ΣΕ ΔΙΟΡΘΩΣΕΙΣ, ΩΣΤΕ ΝΑ ΕΠΙΤΥΓΧΑΝΟΝΤΑΙ ΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΠΟΥ ΕΧΟΥΝ ΟΡΙΣΘΕΙ, ΜΕ ΤΕΛΙΚΟ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ.

Η ΜΟΔΙΠ πραγματοποιεί την εσωτερική αξιολόγηση του ΕΣΔΠ υποχρεωτικά μια φορά το χρόνο, σύμφωνα με γραπτές διαδικασίες για κάθε δραστηριότητα, η οποία υλοποιείται από την, κατά περίπτωση, ακαδημαϊκή ή διοικητική μονάδα. Οι διαδικασίες περιλαμβάνουν τον χρόνο διεξαγωγής, τους συμμετέχοντες, τα δεδομένα που εξετάζονται και τα αναμενόμενα αποτελέσματα. 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.

Για παράδειγμα, τα δεδομένα της εσωτερικής αξιολόγησης προγράμματος σπουδών μπορεί, ενδεικτικά, να είναι:

- Επιδόσεις φοιτητών
- Αποτελέσματα ερωτηματολογίων φοιτητών/διδασκτικού προσωπικού
- Αξιολόγηση μαθησιακών αποτελεσμάτων
- Δεδομένα αποφοίτησης
- Αξιολόγηση λειτουργίας υποδομών/μαθησιακού περιβάλλοντος
- Κατάσταση διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών που πραγματοποιήθηκαν
- Προτάσεις για βελτίωση

Τα αποτελέσματα της εσωτερικής αξιολόγησης καταγράφονται σε εσωτερικές αναφορές που συντάσσει η ΜΟΔΙΠ, όπου σημειώνονται οι ενδεχόμενες αποκλίσεις ή μη συμμορφώσεις με το πρότυπο, οι οποίες κοινοποιούνται (όπου απαιτείται) στους ενδιαφερομένους. Οι αποφάσεις του Ιδρύματος για τη διόρθωση, συμμόρφωση ή βελτίωση της λειτουργίας του μπορεί να περιλαμβάνουν ενέργειες σχετικές με:

- Τη βελτίωση του ΕΣΔΠ και των διεργασιών του
- Τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους φοιτητές
- Την αναθεώρηση κατανομής πόρων
- Την καθιέρωση νέων στόχων ποιότητας κ.λπ.

Τα αποτελέσματα της εσωτερικής αξιολόγησης καταγράφονται και, μαζί με τα δεδομένα, βάσει των οποίων αυτή πραγματοποιήθηκε, τηρούνται ως αρχεία ποιότητας.

Ειδική διαδικασία προβλέπεται για τον έλεγχο συμμόρφωσης με το πρότυπο των νέων ή προς αναθεώρηση προγραμμάτων σπουδών και των τριών κύκλων, προτού αυτά υποβληθούν προς έγκριση από τα όργανα του Ιδρύματος.

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΑ ΣΗΜΕΙΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

- Συνοπτική περιγραφή του τρόπου με τον οποίο πραγματοποιείται η ετήσια εσωτερική αξιολόγηση των ακαδημαϊκών/διοικητικών μονάδων του Ιδρύματος (παραπομπές στο οικείο Κεφάλαιο του Εγχειριδίου Ποιότητας)
- Αναφέρετε συνοπτικά την οικεία διεργασία/διαδικασία που προβλέπεται στο Εγχειρίδιο Ποιότητας και τρόπους βελτίωσης της διεργασίας, με βάση τη μέχρι σήμερα λειτουργία της (προγραμματισμός - αξιολόγηση - επισκόπηση) ή και των μέσων ή εργαλείων για την εφαρμογή της (έντυπα, δεδομένα, πληροφοριακό σύστημα, κ.λπ.)
- Περιγράψτε τη διαδικασία για την επανεκτίμηση, την αναπροσαρμογή και τη βελτίωση της λειτουργίας του ΕΣΔΠ
- Αναφέρετε με ποιους και πώς συνεργάσθηκε η ΜΟΔΙΠ για τη σύνταξη της Ετήσιας Αναφοράς ΕΣΔΠ
- Αναφέρετε πώς και σε ποια έκταση συζητήθηκε η Ετήσια Αναφορά στα όργανα του Ιδρύματος
- Αναφέρετε τις πηγές και τις διαδικασίες που χρησιμοποιήθηκαν για την άντληση πληροφοριών
- Αναφέρετε τα θετικά στοιχεία και τις δυσκολίες που παρουσιάσθηκαν κατά τη διαδικασία της εσωτερικής αξιολόγησης, καθώς και προτάσεις για τη βελτίωση της διαδικασίας
- Αναφέρετε τα συμπεράσματα που προέκυψαν από την ολοκλήρωση της εσωτερικής αξιολόγησης και τις προτάσεις βελτίωσης λειτουργιών / δράσεων του Ιδρύματος (π.χ. υπηρεσίες προς τους φοιτητές, κατανομή πόρων, επιμόρφωση προσωπικού κ.λπ.)

6. ΣΥΛΛΟΓΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ: ΜΕΤΡΗΣΗ, ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ

ΤΑ ΑΕΙ ΕΧΟΥΝ ΤΗΝ ΠΛΗΡΗ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΛΛΟΓΗ, ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΧΡΗΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΜΕ ΤΡΟΠΟ ΕΝΙΑΙΟ, ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟ ΚΑΙ ΑΜΕΣΑ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟ, ΜΕ ΣΚΟΠΟ ΤΗΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ, ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΛΟΙΠΩΝ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ, ΚΑΘΩΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ.

Η ΜΟΔΙΠ θα πρέπει να έχει εγκαταστήσει και να λειτουργεί πληροφοριακό σύστημα, μέσω του οποίου γίνεται η διαχείριση των δεδομένων που απαιτούνται από την εφαρμογή του Ε-σωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας.

Η ΜΟΔΙΠ μετρά και παρακολουθεί τις επιδόσεις των δραστηριοτήτων του Ιδρύματος, μέσω των κατάλληλων διεργασιών, οι οποίες έχουν συσταθεί στο πλαίσιο της δομής του ΕΣΔΠ και αξιολογεί την αποτελεσματικότητά τους. Η μέτρηση και η παρακολούθησή τους γίνονται στη βάση των δεικτών και των δεδομένων που έχει περιλάβει η ΕΘΑΑΕ στις σχετικές οδηγίες και έντυπα, που αποτελούν μέρος του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Εθνικού Συστήματος Ποιότητας (ΟΠΕΣΠ). Οι μετρήσεις αυτές, ενδεικτικά, περιλαμβάνουν: παρακολούθηση φοιτητικού πληθυσμού, πληθυσμού διδακτικού και διοικητικού προσωπικού, υποδομών, δομικών στοιχείων προγραμμάτων σπουδών, επιδόσεων φοιτητών, επιδόσεων ερευνητικών δραστηριοτήτων, οικονομικών δεδομένων, καταγραφές ικανοποίησης φοιτητών και διδακτικού προσωπικού, στοιχεία της εκπαιδευτικής και ερευνητικής δραστηριότητας, υπηρεσιών, υποδομών κ.λπ.

Η ΜΟΔΙΠ χρησιμοποιεί τις μετρήσεις και αποδίδει με στατιστικές αναλύσεις και απεικονίσεις, όπως ιστογράμματα και διαγράμματα, τα αποτελέσματα για αξιολόγηση. Η πληροφορία αυτή χρησιμοποιείται στη διαδικασία λήψης αποφάσεων για κάθε επίπεδο λειτουργίας του Ιδρύματος, με σκοπό τη βελτίωσή του καθώς και τη σύνταξη, παρακολούθηση, αποτίμηση και αναθεώρηση των στρατηγικών και επιχειρησιακών στόχων του.

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΑ ΣΗΜΕΙΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

- Αναφέρετε τα πληροφοριακά συστήματα του Ιδρύματος απ' όπου αντλούνται τα δεδομένα ποιότητας π.χ. ΜΟΔΙΠ, φοιτητολόγιο, οικονομικής διαχείρισης, διαχείρισης έργων (ΕΛΚΕ), διοικητικής διαχείρισης, κ.λπ.
- Αναφέρετε εάν χρησιμοποιείτε ειδικό λογισμικό του ΕΣΔΠ (πληροφοριακό σύστημα ΜΟΔΙΠ), κατηγορίες δεδομένων που διαχειρίζεται και πηγές άντλησης των δεδομένων αυτών. Αναφέρετε ποσοστό επικάλυψης των δεδομένων του πληροφοριακού συστήματος ΜΟΔΙΠ σε σύγκριση με αυτό του ΟΠΕΣΠ
- Αναφέρετε ενδεχόμενο συγκεκριμένο σχεδιασμό της περαιτέρω ανάπτυξης της πληροφοριακής υποδομής του Ιδρύματος
- Αναφέρετε τους δείκτες ή κατηγορίες δεικτών που εξάγετε από τα συστήματα διαχείρισης πληροφοριών και τη σύνδεσή τους με τους υφιστάμενους στόχους ποιότητας του ΕΣΔΠ

- Αναφέρετε εάν πραγματοποιείτε σε τακτή βάση έρευνες ικανοποίησης των φοιτητών, αποφοίτων, διδακτικού προσωπικού και θεματικές έρευνες που απευθύνονται σε εργοδότες ή και άλλους φορείς
- Αναφέρετε τη διαδικασία ανάλυσης των μετρήσεων και τους τρόπους αξιοποίησής τους. Ενδεικτικά, αναφέρετε:
 - ❖ τον τρόπο χρήσης των μετρήσεων αυτών στη λήψη αποφάσεων
 - ❖ το ενδεχόμενο πραγματοποίησης συγκριτικών μελετών (benchmarking) μεταξύ Ιδρυμάτων ή συστημάτων ποιότητας κ.λπ.
 - ❖ το ενδεχόμενο χρήσης των μετρήσεων για τη βελτίωση της θέσης του Ιδρύματος σε διεθνείς λίστες κατάταξης

7. ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

ΤΑ ΑΕΙ ΕΙΝΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΜΕΝΑ ΝΑ ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΟΥΝ ΤΙΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΕΣ ΤΟΥΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΜΕ ΑΜΕΣΟ ΚΑΙ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟ ΤΡΟΠΟ. ΟΙ ΣΧΕΤΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΕΙΝΑΙ ΕΠΙΚΑΙΡΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΤΥΠΩΜΕΝΕΣ ΜΕ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΣΑΦΗΝΕΙΑ.

Οι ΜΟΔΙΠ δημοσιεύουν στοιχεία για τη δομή, οργάνωση και λειτουργία του ΕΣΔΠ. Επιπλέον, δημοσιεύουν στοιχεία για την πολιτική και τους στόχους ποιότητας του Ιδρύματος καθώς και πληροφορίες και δεδομένα της εσωτερικής και εξωτερικής του αξιολόγησης. Στο πλαίσιο των διαδικασιών της εσωτερικής αξιολόγησης, ελέγχουν εάν υπάρχει επαρκής δημόσια πληροφόρηση για τις εκπαιδευτικές δραστηριότητες και, ιδιαίτερα, για τη λειτουργία των προγραμμάτων σπουδών καθώς και για τη γενικότερη δραστηριότητα του Ιδρύματος και προβαίνουν στη διατύπωση προτάσεων βελτίωσης.

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΑ ΣΗΜΕΙΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

- Αναφέρετε το περιεχόμενο των δημοσιοποιημένων πληροφοριών στην ιστοσελίδα του Ιδρύματος, ανά ενότητα δεδομένων για α) το Ίδρυμα, β) τη ΜΟΔΙΠ/ΕΣΔΠ, γ) την κάθε ακαδημαϊκή μονάδα (τμήμα) και δ) τα προσφερόμενα προγράμματα σπουδών
- Αναφέρετε τη διαδικασία συντήρησης και επικαιροποίησης της ιστοσελίδας για όλα τα παραπάνω. Αναφέρετε πηγές που ανασκοπούνται και ανθρώπινο δυναμικό υποστήριξης
- Αναφέρετε τη διαδικασία αξιολόγησης της επάρκειας/ορθότητας της λειτουργίας και του περιεχομένου της ιστοσελίδας
- Αναφέρετε εάν περιλαμβάνονται ειδικές διαδικτυακές εφαρμογές (web applications) στη λειτουργία της ιστοσελίδας και ποιες είναι αυτές

8. ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΕΣΔΠ

ΤΑ ΑΕΙ ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΥΠΟΒΑΛΛΟΝΤΑΙ ΣΕ ΠΕΡΙΟΔΙΚΗ ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΑΠΟ ΕΠΙΤΡΟΠΕΣ ΕΜΠΕΙΡΟΓΝΩΜΟΝΩΝ ΠΟΥ ΟΡΙΖΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΘΑΑΕ, ΜΕ ΣΚΟΠΟ ΤΗΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΤΟΥΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (ΕΣΔΠ). Η ΠΕΡΙΟΔΙΚΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΑΘΟΡΙΖΕΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΘΑΑΕ.

Η εξωτερική διασφάλιση ποιότητας, εν προκειμένω η εξωτερική αξιολόγηση με σκοπό την πιστοποίηση, μπορεί να λειτουργήσει ως μέσο εξακρίβωσης της αποτελεσματικότητας της εσωτερικής διασφάλισης ποιότητας του Ιδρύματος και ως καταλύτης για τη βελτίωσή της, ενώ, επιπλέον, μπορεί να προσφέρει νέες προοπτικές σ' αυτή. Παρέχει επίσης πληροφορίες, με στόχο τη δημόσια επιβεβαίωση της θετικής πορείας των δραστηριοτήτων του Ιδρύματος.

Τα ΑΕΙ συμμετέχουν στην περιοδική εξωτερική διασφάλιση ποιότητας, στην οποία λαμβάνονται υπόψη και οι απαιτήσεις του νομοθετικού πλαισίου, βάσει του οποίου λειτουργούν τα Ιδρύματα και οι ακαδημαϊκές τους μονάδες.

Η διασφάλιση ποιότητας, εν προκειμένω η πιστοποίηση, είναι μια συνεχής διαδικασία, η οποία δεν τελειώνει με την εξωτερική παροχή πληροφοριών ή αναφορά, αλλά απαιτείται συνέχιση της διαδικασίας εσωτερικής περαιτέρω παρακολούθησης του Ιδρύματος. Επομένως, τα ΑΕΙ λαμβάνουν όλα τα απαραίτητα μέτρα, ώστε η πρόοδος, που συντελέστηκε από την τελευταία φορά που εφαρμόστηκε η διαδικασία της εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας, να ληφθεί υπ' όψη κατά την προετοιμασία της επόμενης.

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΑ ΣΗΜΕΙΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

Αναφέρετε το πιο πρόσφατο σχέδιο δράσης με το χρονοδιάγραμμα ενεργειών, που συντάχθηκε για την ανταπόκριση του Ιδρύματος στις συστάσεις της Επιτροπής Εξωτερικής Αξιολόγησής του.