



ΠΡΑΞΗ:
«ΜΟ.ΔΙ.Π» (Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας) του Πανεπιστημίου Μακεδονίας»
Κωδικός MIS 299516

ΥΠΟΕΡΓΟ:
«ΜΟΔΠ του ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ» και α/α «01»

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ:
«Εκπαίδευση και Δια Βίου Μάθηση» (Ε.Π.Ε.Δ.Β.Μ.) 2007-2013
Υπουργείο Παιδείας, Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων

ΛΕΩΝΑΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ 2:
«Αναβάθμιση της ποιότητας της εκπαίδευσης και προώθηση της κοινωνικής
ενσωμάτωσης στις 3 περιφέρειες Σταδιακής Εξόδου»

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΠΡΑΞΗΣ:
«Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας των Ιδρυμάτων Ανώτατης Εκπαίδευσης-
ΜΟΔΠ»»

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο (Ε.Κ.Τ.) και από εθνικούς πόρους, μέσω του Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων (Π.Δ.Ε.) του Υπ.Ε.Π.Θ

Παραδοτέο Πακέτο Εργασίας Π.Ε .8 ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΡΓΟΥ
Δράση Δ8.2: Συλλογή, επεξεργασία στοιχείων και αξιολόγηση πρώτου
δωδεκαμήνου
Παραδοτέο Π 8.2.1: Δεύτερη έκθεση αξιολόγησης προόδου δωδεκαμήνου



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Για την εκπόνηση του παραδοτέου απασχολήθηκαν τα κάτωθι μέλη της ομάδας έργου : Φίλιππος Παπαδόπουλος
Στέλιος Κατρανίδης

Θεσσαλονίκη, Νοέμβριος 2012



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ & ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

Από το τέλος Οκτωβρίου 2011 έως το τέλος Νοεμβρίου 2012 η πρόοδος των εργασιών εξελίσσεται ομαλά. Συγκεκριμένα:

Α) Ολοκληρώθηκε το πακέτο εργασιών ΠΕ1. με τη παράδοση του παραδοτέου **Π.1.2** «Έκθεση Καλών Πρακτικών στην Διασφάλιση Ποιότητας της Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης και Έρευνας».

Το περιεχόμενο του παραδοτέου αυτού αποτελεί εκτός των άλλων αντικείμενο συζήτησης με τα μέλη ΔΕΠ στο πλαίσιο του παραδοτέου ΠΕ 5 "Εκπαίδευση προσωπικού στη χρήση του συστήματος διαχείρισης ποιότητας».

Ακόμη, η έκθεση καλών πρακτικών στην διασφάλιση ποιότητας προσέφερε το θεωρητικό πλαίσιο μέσα στο οποίο αναπτύχθηκε το παραδοτέο ΠΕ.2 «Προσδιορισμός Δεικτών Ποιότητας».

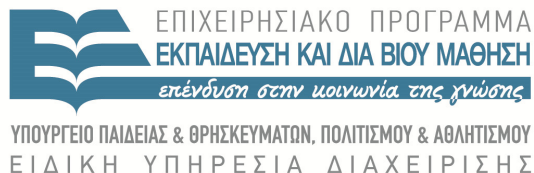
Β) Ολοκληρώθηκε το πακέτο εργασιών ΠΕ2 με τη παράδοση των παραδοτέων Π.2.1.2 και Π.2.1.3. Συγκεκριμένα, ολοκληρώθηκε παραδοτέο **Π2.1.2** «Δείκτες Μέτρησης Ποιότητας». Οι δείκτες ποιότητας που σχεδιάστηκαν αφορούν την διδασκαλία, την έρευνα, τις υποστηρικτικές υπηρεσίες και τα προγράμματα σπουδών. Οι δείκτες ποιότητας βασίζονται στο παραδοτέο **Π2.1.1**: Περιγραφή- Πλαίσιο Γνωστικού Αντικειμένου (Subject Benchmark Statement) που είχε ολοκληρωθεί κατά το προηγούμενο έτος και αποτελούν τον τρόπο πραγμάτωσής του σε συστηματική βάση.

Το παραδοτέο αυτό συμπληρώθηκε από το συνοδευτικό του **Π.2.1.3** που αφορά τις διαδικασίες συλλογής και επεξεργασίας δεδομένων και διάχυσης και αποθήκευσης των πληροφοριών. Οι λεπτομερείς διαδικασίες που σχεδιάστηκαν καθορίζουν τους τρόπους και τη συχνότητα συλλογής πληροφοριών, τα άτομα που είναι υπεύθυνα για αυτό, καθώς και τα όργανα που καλούνται να αξιοποιήσουν τις πληροφορίες ώστε να λάβουν τις απαραίτητες αποφάσεις. Με τον τρόπο αυτό, οι σχετικοί δείκτες μπορούν να αποτελέσουν αναπόσπαστο μέρος ενός συστήματος διαχείρισης

3



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ποιότητας. Η ομάδα που έχει επιφορτιστεί το παραδοτέο συνεργάστηκε στενά με την αντίστοιχη ομάδα που ασχολείται με το παραδοτέο Νο3 «Δημιουργία ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος».

Με την ολοκλήρωση του πακέτου εργασίας ΠΕ.2. η ΜΟΔΙΠ του Πανεπιστημίου Μακεδονίας έχει στη διάθεσή της τα εργαλεία εκείνα που της επιτρέπουν να συμβάλει στη βελτίωση της ωριμότητας του πανεπιστημίου όσο αφορά τη σύνδεση των εσωτερικών διαδικασιών διασφάλισης ποιότητας με την διαχείριση των θεμάτων των επιμέρους Τμημάτων προς την κατεύθυνση του επιπέδου Νο 4 (βλέπε σχετικά παραδοτέο Π1.1.1).

Οι προτεινόμενοι δείκτες ενσωματώθηκαν στις αποφάσεις/ προτάσεις της ΜΟΔΙΠ προς τη Σύγκλητο και τα Τμήματα του Πανεπιστημίου και μπορούν πλέον να ενταχθούν ως κατευθύνσεις στο έργο των ΟΜΕΑ των Τμημάτων.

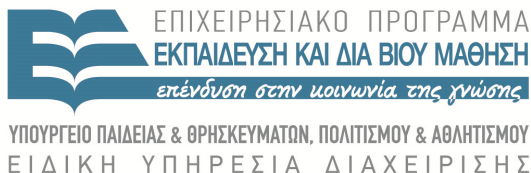
Γ) ΤΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΓΙΑ ΤΗ ΜΟ.ΔΙ.Π. ΤΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

Π3.1.1 Γενικές προδιαγραφές του συστήματος

Το παραδοτέο ΠΕ3.1.1 περιγράφει τα επιμέρους πληροφοριακά συστήματα που υπάρχουν στο Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, τα οποία διαχειρίζονται δεδομένα που σχετίζονται με το αντικείμενο του έργου. Θεωρήθηκε σκόπιμο να γίνει αναφορά στην υπάρχουσα πληροφοριακή υποδομή, καθώς αρκετά στοιχεία σχετίζονται άμεσα με τις βάσεις δεδομένων του πληροφοριακού συστήματος των Γραμματειών, του Ανθρώπινου Δυναμικού, της Οικονομικής Διαχείρισης και των Ερευνητικών Προγραμμάτων. Ενδεικτικά, παρουσιάζονται δείγματα αναφορών που αφορούν στα Προγράμματα Σπουδών, στους Φοιτητές και στο Διδακτικό Προσωπικό, καθώς και στη μεταξύ τους σχέση. Τέλος, γίνεται σύντομη αναφορά στη διαδικασία αξιολόγησης των μαθημάτων και του διδακτικού έργου που λειτουργεί τα τελευταία χρόνια, καθώς και στις δυνατότητες παροχής στοιχείων από Διοικητικές Υπηρεσίες (π.χ. τη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης και το Κέντρο Υπολογιστών και Δικτύων).



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ & ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΣΠΑ
2007-2013
πρόγραμμα για την ανάπτυξη
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

Ολοκληρώθηκε σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα

Π3.1.2 Λειτουργικές απαιτήσεις του συστήματος

Στο παραδοτέο ΠΕ3.1.2 περιγράφεται η υφιστάμενη κατάσταση όσον αφορά στην υποστήριξη της διαδικασίας Αξιολόγησης Μαθημάτων-Διδασκόντων και τις λειτουργικές απαιτήσεις του νέου πληροφοριακού συστήματος για τη ΜΟ.ΔΙ.Π.

Παρουσιάζεται το Ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιείται για την αξιολόγηση Μαθημάτων – Διδασκόντων, η διαδικασία συγκέντρωσης των συμπληρωμένων ερωτηματολογίων σε Φάκελο Αξιολόγησης και περιγράφεται η διαδικασία Σάρωσης και Ψηφιοποίησης. Στη συνέχεια περιγράφεται ο τρόπος παραγωγής Εκθέσεων Αποτελεσμάτων και Δεικτών Αξιολόγησης. Τέλος, παρουσιάζονται κάποιες βασικές έννοιες του υπάρχοντος πληροφοριακού συστήματος Γραμματειών που έχουν υλοποιηθεί ως πίνακες της αντίστοιχης βάσης δεδομένων, καθώς και του υπάρχοντος πληροφοριακού συστήματος που χρησιμοποιείται για την Αξιολόγηση Μαθημάτων-Διδασκόντων και φαίνεται να ενδιαφέρουν το υπό ανάπτυξη πληροφοριακό σύστημα της ΜΟ.ΔΙ.Π. Το παραδοτέο καταλήγει με τις Τεχνικές Απαιτήσεις που θα πρέπει να πληροί το νέο πληροφοριακό σύστημα, το οποίο θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη τις υπάρχουσες υποδομές. Ολοκληρώθηκε σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα.

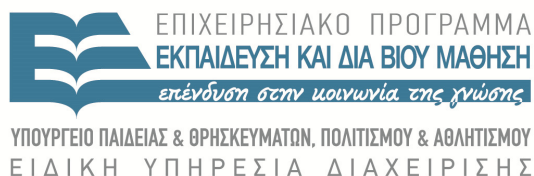
Παραδοτέο Π3.1.3 Αναλυτικές Προδιαγραφές του Συστήματος

Το παραδοτέο Π3.1.3 αφορά τη σύνταξη των προδιαγραφών του Συστήματος, όπως αυτές αναπτύχθηκαν για τις ανάγκες της ΜΟΔΠΠ του Πανεπιστημίου Μακεδονίας. Παρουσιάζονται αναλυτικά οι διαδικασίες υλοποίησης, καθώς και οι τεχνικές προδιαγραφές του Πληροφοριακού Συστήματος. Το παραδοτέο διακρίνεται σε τρεις υποενότητες. Στην πρώτη δίνεται η γενική περιγραφή των στόχων του έργου με κυριότερο τη βέλτιστη οργάνωση των πληροφοριακών συστημάτων του ιδρύματος, ώστε να ανταποκριθεί στις σύγχρονες συνθήκες ανταγωνισμού. Στη δεύτερη υποενότητα παρουσιάζεται το λογισμικό σε συνδυασμό με την παρούσα οργανωτική δομή των διαδικασιών της ΜΟΔΠΠ, καθώς και οι περιορισμοί και παραδοχές που προκύπτουν. Τέλος, καταγράφονται και αναλύονται οι απαιτήσεις, τα σενάρια χρήσης και η εξειδίκευση των χρηστών του συστήματος. Επιπρόσθετα αξιολογούνται

5



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

λογισμικά πακέτα προκειμένου να επιλεγεί το καταλληλότερο για την κεντρική διαχείριση του Πληροφοριακού Συστήματος της ΜΟΔΠ.

Το πακέτο εργασίας Π3.1.3 ολοκληρώθηκε σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα.

Παραδοτέο Π3.2.1 Υπηρεσία σε λειτουργία

Το παραδοτέο Π3.2.1 αποτελείται από τα μέρη του Πληροφοριακού συστήματος της ΜΟΔΠ που έχουν ολοκληρωθεί. Η ΜΟΔΠ με το παρόν έργο έχει ως στόχο τη συγκέντρωση των διαδικασιών διασφάλισης ποιότητας σε ένα ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα με όσο το δυνατόν αυτόματη άντληση και οργάνωση των στοιχείων, ώστε να μην απαιτείται η παρέμβαση και η πρόσθετη επιβάρυνση του προσωπικού. Στην τελική του μορφή, το ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα της ΜΟΔΠ θα αποτελείται από επιμέρους υποσυστήματα. Το Υποσύστημα συλλογής στοιχείων και το Υποσύστημα πληροφόρησης και δημοσιότητας έχουν ολοκληρωθεί. Στις προγραμματισμένες εργασίες του παραδοτέου είναι η ανάπτυξη του Υποσυστήματος οργάνωσης και αρχειοθέτησης, του Υποσυστήματος επεξεργασίας και παραγωγής αναφορών και του Υποσυστήματος επικοινωνίας. Η υλοποίηση των συστημάτων αυτών έχει ξεκινήσει και εξελίσσεται σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα.

Παραδοτέο Π3.2.2 Αναλυτική έκθεση περιγραφής του συστήματος και των εργαλείων του

Στο παραδοτέο Π3.2.1 γίνεται αναφορά στον τρόπο λειτουργίας της υπηρεσίας όσον αφορά τις δυνατότητες που έχουν ολοκληρωθεί. Παρουσιάζονται ενδεικτικά τα γραφικά παράθυρα της διεπαφής και συγκεκριμένα της φόρμας Ατομικού Απογραφικού Μαθήματος Μέλους ΔΕΠ, της φόρμας Απογραφικού Εξαμηνιαίου Μαθήματος και των ηλεκτρονικών εντύπων συμπλήρωσης των Παραρτημάτων των Εκθέσεων των Τμημάτων. Οι εργασίες για το παραδοτέο εξελίσσονται σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα.

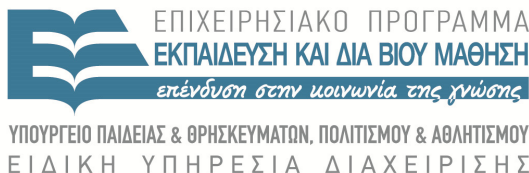
Παραδοτέο Π 3.2.3 Πηγαίος κώδικας του συστήματος και των εργαλείων του

Στο παραδοτέο Π3.2.3 επισυνάπτονται ο Πηγαίος κώδικας και τα εργαλεία του Συστήματος που έχει υλοποιηθεί σε αυτό το στάδιο στο Παραδοτέο Π3.2.1

6



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ & ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

«Υπηρεσία σε λειτουργία».Οι εργασίες για το παραδοτέο εξελίσσονται σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα.

Δ) Τα παραδοτέα της ομάδας ΠΕ.4. «Μελέτες/ Σύνδεση Με Την Κοινωνία» εξελίσσονται σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα. τα μέχρι τώρα αποτελέσματα των παραπάνω μελετών εντάσσονται ήδη στο περιεχόμενο των συναντήσεων που γίνονται στο πλαίσιο του πακέτου εργασίας Π.Ε.5 και συνεισφέρουν στις συζητήσεις και προβληματισμό που αναπτύσσεται αναφορικά με τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας στο Πανεπιστήμιο.

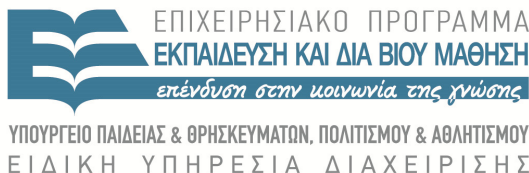
Το παραδοτέο Π.4.1.1 ασχολείται με την αξιολόγηση των Υπηρεσιών στο ΠΑΜΑΚ στη βάση της «υποκειμενικής» ποιότητας, ακολουθώντας τη μέθοδο SERVQUAL. Σύμφωνα με τη σχετική βιβλιογραφία, η αξιολόγηση της ποιότητας ενός προϊόντος ή υπηρεσίας μπορεί να γίνει είτε στη βάση ορισμένων δεικτών, είτε μετρώντας την ικανοποίηση των χρηστών του προϊόντος ή της υπηρεσίας. Στην πρώτη περίπτωση αναφερόμαστε σε «αντικειμενική» (objective) ποιότητα ενώ στη δεύτερη σε «υποκειμενική» ή «αντιληπτή» (perceived) ποιότητα. Μολονότι η αξιολόγηση των υπηρεσιών των πανεπιστημίων απαιτείται από την ΑΔΙΠ, η προτεινόμενη διαδικασία περιορίζεται σε αξιολόγηση στη βάση δεικτών (αντικειμενική αξιολόγηση). Αντίθετα όμως με την αξιολόγηση αγαθών όπου η αντικειμενική ποιότητα ορίζει σχετικά εύκολα και είναι συχνά μετρήσιμη, στην περίπτωση των υπηρεσιών ο ορισμός της είναι πιο περίπλοκος και συχνά η μέτρησή της προβληματική. Για το λόγο αυτό, είναι σημαντικό, παράλληλα με την εκπόνηση και μέτρηση αντικειμενικών δεικτών για τις διάφορες υπηρεσίες, να γίνεται και προσπάθεια για τη μέτρηση της υποκειμενικής ποιότητας. Το παρόν κομμάτι του έργου αποσκοπεί στο να συμπληρώσει αυτό το κενό αφ' ενός μεν δημιουργώντας εργαλεία που θα επιτρέψουν στη ΜΟΔΙΠ του ΠΑΜΑΚ αλλά και άλλων πανεπιστημίων την αξιολόγηση των υπηρεσιών στη βάση της ικανοποίησης του χρήστη, αφ' ετέρου δε πραγματοποιώντας την αξιολόγηση ορισμένων υπηρεσιών του ΠΑΜΑΚ.

Το παρόν κομμάτι του έργου χωρίζεται σε τρεις φάσεις. Η πρώτη περιλαμβάνει την θεωρητική προσέγγιση η οποία προσδιορίζει τη μεθοδολογία και οδηγεί στον

7



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ & ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ
πρόγραμμα για την ανάπτυξη

προσδιορισμό των ερωτήσεων και τον τρόπο συλλογής των στοιχείων (πρώτο παραδοτέο). Η δεύτερη περιλαμβάνει τη διαχείριση των ερωτηματολογίων (παραγωγή, μοίρασμα και συλλογή) και την εισαγωγή τους σε στατιστικά φύλλα. Η τρίτη περιλαμβάνει την στατιστική ανάλυση των δεδομένων και την εξαγωγή συμπερασμάτων. Η δεύτερη και τρίτη φάση αποτελούν αντικείμενα του δεύτερου παραδοτέου το οποίο αναμένεται να έχει συμπληρωθεί πριν τις 30/1/2012. Ακολουθεί περιληπτική παρουσίαση των τριών φάσεων.

Κατά την πρώτη φάση προσδιορίστηκε κατ' αρχήν η έννοια της ποιότητας την οποία η εργασία αυτή έχει ως στόχο να μετρήσει. Τρία βασικά σημεία διαμόρφωσαν το μέγεθος που καλούμαστε να μετρήσουμε. Το πρώτο είναι ο χαρακτηρισμός της ποιότητας ως στάσης απέναντι στο αγαθό, το οποίο σημαίνει ότι δεν αρκεί να αποτυπώσουμε μία στιγμιαία αντίδραση απέναντι στο προϊόν ή υπηρεσία, αλλά να προσπαθήσουμε να μετρήσουμε τη συστηματικότερη αντίληψη του καταναλωτή/χρήστη για το πόσο αυτό που του παρέχεται ανταποκρίνεται στις ανάγκες του. Το δεύτερο είναι ότι, αντίθετα από την «ικανοποίηση» η οποία αναφέρεται σε μία μόνο χρήση/κατανάλωση, η ποιότητα αποτελεί διαρκή και σταθερή στάση απέναντι στο αγαθό ή την υπηρεσία. Το τρίτο είναι ότι η αίσθηση της «ποιότητας» προκύπτει στο χρήστη από τη σύγκριση μεταξύ του τι πιστεύει ότι πρέπει να του παρασχεθεί και τι θεωρεί ότι του παρασχέθηκε. Για το λόγο αυτό, όλα τα ερωτηματολόγια που χρησιμοποιήθηκαν σ' αυτή την έρευνα αντιπαρέθεσαν τις ερωτήσεις που αφορούσαν την αντίληψη του χρήστη για την παρεχόμενη υπηρεσία σε ερωτήσεις που σκοπό είχαν να μετρήσουν τις επιθυμίες του χρήστη.

Δημιουργήθηκαν ερωτηματολόγια για όλες τις Γραμματείες Τμημάτων καθώς και για τη Βιβλιοθήκη, τα οποία και παρατίθενται στο πρώτο παραδοτέο, λόγω όμως τεχνικών δυσκολιών αξιολογήθηκαν μόνο οι Γραμματείες των Τμημάτων, οι οποίες, άλλωστε, θεωρούνται ως η υπηρεσία με την οποία έρχονται συχνότερα σε επαφή οι φοιτητές.

Κατά τη δεύτερη φάση τα ερωτηματολόγια μοιράστηκαν. Από τα 10 Τμήματα του Πανεπιστημίου επιλέχθηκε για τεχνικούς λόγους να αξιολογηθούν οι Γραμματείες

8



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ & ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

μόνο των 8 Τμημάτων που βρίσκονται στη Θεσσαλονίκη. Κάθε Γραμματεία αξιολογήθηκε με ερωτηματολόγια που συμπληρώθηκαν είτε στο χώρο της είτε σε μαθήματα που επιλέχθηκαν τυχαία.. Εξάιρεση αποτέλεσε το Τμήμα ΜΕΤ όπου η διδασκαλία είναι ατομική και για το λόγο αυτό συλλέχθηκαν ερωτηματολόγια μόνο από το χώρο της Γραμματείας. Τα αποτελέσματα έχουν περασθεί στο Στατιστικό Πρόγραμμα και έχει ήδη αρχίσει η επεξεργασία τους. Η ανάλυση επικεντρώνεται στις διαφορές ανάμεσα στην «επιθυμία» του χρήστη και το επίπεδο ποιότητας που αντιλήφθηκε ως προς την κάθε εξεταζόμενη διάσταση της ποιότητας της υπηρεσίας. Οι ερωτήσεις ομαδοποιούνται ως προς 5 άξονες, όπως υποδεικνύει το σύστημα Servqual. Οι άξονες αυτοί είναι Υποδομές, Συνέπεια, Αντιμετώπιση, Εξασφάλιση, ενδιαφέρον για τον χρήστη. Κάθε άξονας είναι το αντικείμενο 2-4 ερωτήσεων και αξιολογείται με το μέσο όρο των διαφορών ανάμεσα σε επιθυμία και αντίληψη που αντιστοιχούν σ' αυτές τις ερωτήσεις. Το μεγαλύτερο μέρος των ερωτηματολογίων έχει περασθεί στο σύστημα, απομένει όμως ακόμα αριθμός παρατηρήσεων οι οποίες για διάφορους λόγους προσκομίσθηκαν αργότερα.

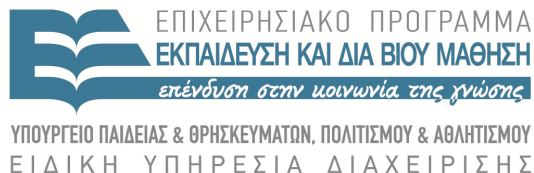
Η τρίτη φάση (στατιστική επεξεργασία των δεδομένων) βρίσκεται σε εξέλιξη και αναμένεται να έχει ολοκληρωθεί μέχρι την 31 Ιανουαρίου 2013. Προκαταρκτικά αποτελέσματα δείχνουν πως οι Γραμματείες όλων σχεδόν των Τμημάτων υστερούν περισσότερο σε σχέση με ότι θα ανέμεναν οι χρήστες, στις ερωτήσεις σχετικά με τις Υποδομές, ενώ οι καλύτερες επιδόσεις τους αφορούν στις ερωτήσεις τις σχετικές με την «Εξασφάλιση», δηλαδή την εμπιστοσύνη των χρηστών στις πληροφορίες και οδηγίες που παίρνουν από τη Γραμματεία του Τμήματός τους και γενικότερα στις ικανότητες των υπαλλήλων που εργάζονται σ' αυτήν. Τα αποτελέσματα αυτά είναι προσωρινά και ενδέχεται να ανατραπούν από τη εισαγωγή περισσότερων δεδομένων στο σύστημα και τη λεπτομερέστερη στατιστική ανάλυσή τους.

Το παραδοτέο Π.4.1.2 του Έργου επιχειρεί την Αξιολόγηση της Πρακτικής Άσκησης στο Πανεπιστήμιο Μακεδονίας. Η Πρακτική Άσκηση θεσμοθετήθηκε το 1997 με την ίδρυση του Γραφείου Πρακτικής Άσκησης (ΓΠΑ) και με σκοπό να εδραιώσει και να συστηματοποιήσει την αναγκαία επικοινωνία του Πανεπιστημίου με την αγορά

9



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ & ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

εργασίας. Η Πρακτική Άσκηση εκτελείται στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Εκπαίδευση και Δια Βίου Μάθηση» (2007-2012) και συγχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο, και από εθνικούς πόρους, μέσω του Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων του Υπουργείου Παιδείας, Θρησκευμάτων, Πολιτισμού και Αθλητισμού.

Συνοπτικά το Πρόγραμμα της Πρακτικής Άσκησης λειτουργεί ως εξής. Κατόπιν επαφών και προσκλήσεων, το ΓΠΑ έχει δημιουργήσει για κάθε Ακαδημαϊκό Τμήμα (εφεξής Τμήμα) ένα σύνολο εταιρειών ή Οργανισμών οι οποίες είναι διατεθειμένες να προσλάβουν φοιτητές του Τμήματος για ένα διάστημα τριών ή τεσσάρων μηνών. Για το διάστημα αυτό οι εργαζόμενοι φοιτητές λαμβάνουν μηνιαίο καθαρό εισόδημα 300€ από το Πρόγραμμα Πρακτικής Άσκησης. Η κάθε εταιρεία δύναται προαιρετικώς να προσθέσει 100€ ή 200€ στην αμοιβή του απασχολούμενου φοιτητή. Πρόκειται ουσιαστικά για επιδότηση εργασίας με σκοπό την αρχική «γνωριμία» του φοιτητή με το εργασιακό περιβάλλον. Οι φοιτητές του κάθε Τμήματος κάνουν αίτηση συμμετοχής στο Πρόγραμμα και επιλέγονται από το ΓΠΑ αυτοί με τον υψηλότερο μέσο όρο βαθμολογίας μαθημάτων προκειμένου να καλύψουν τις διαθέσιμες θέσεις. Ο αριθμός των θέσεων καθορίζεται από τη διαθέσιμη χρηματοδότηση. Στη συνέχεια, οι επιλεγέντες φοιτητές επιλέγουν με τη σειρά τους τρεις εταιρείες από τη λίστα των εταιρειών που διατίθενται να προσλάβουν φοιτητές του Τμήματός τους και το ΓΠΑ μεσολαβεί ώστε να κανονισθούν συνεντεύξεις μεταξύ του κάθε φοιτητή και ενός αντιπροσώπου από την κάθε εταιρεία που έχει επιλέξει. Στο τέλος της διαδικασίας καθορίζεται σε ποια εταιρεία θα απασχοληθεί ο κάθε φοιτητής. Το ΓΠΑ ορίζει επίσης για κάθε φοιτητή έναν υπεύθυνο καθηγητή ο οποίος επιβλέπει τη διεξαγωγή της απασχόλησης και ασχολείται με τυχόν προβλήματα που θα προκύψουν. Στο τέλος της περιόδου απασχόλησης, ο φοιτητής, ο υπεύθυνος καθηγητής και η εταιρεία αξιολογούν την εμπειρία. Τα ερωτηματολόγια αυτά έχουν επιμελώς συλλεχθεί αλλά ουδέποτε αξιοποιηθεί.

Ως κύριος σκοπός της Πρακτικής Άσκησης αναφέρθηκε ανωτέρω η εδραίωση και συστηματοποίηση της επικοινωνίας του Πανεπιστημίου με την αγορά εργασίας. Η

10



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



επικοινωνία αυτή ερμηνεύεται ως έχουσα δύο διαστάσεις: πρώτον την αποκόμιση εργασιακής εμπειρίας από το φοιτητή και δεύτερον το δυνητικό ταίριασμα εργοδότη-εργαζόμενου σε μία μονιμότερη μελλοντική επαγγελματική σχέση. Για το λόγο αυτό, θεωρούμε ότι η Πρακτική Άσκηση έχει τρεις κυρίως εκροές : συμμετοχή φοιτητών, συμμετοχή εργοδοτών και «δέσμευση» (commitment) των εργοδοτών. Εισροές που χρησιμοποιούνται για την επίτευξη αυτών των εκροών είναι η χρηματοδότηση και οι προσφερόμενες υπηρεσίες από το ΓΠΑ. Στη διαδικασία αξιολόγησης εισροών και εκροών χρησιμοποιήθηκαν «δείκτες» (αντικειμενική αξιολόγηση) και εξετάστηκαν τα διαθέσιμα ερωτηματολόγια (υποκειμενική αξιολόγηση). Ως προς τους δείκτες, μετρήθηκαν

- Χρηματικοί δείκτες
 - Συνολικό ποσό χρηματοδότησης
 - Ετήσια χρηματοδότηση
 - Μέση χρηματοδότηση ανά φοιτητή
- Δείκτες συμμετοχής των φοιτητών
 - Απορροφητικότητα διαθέσιμων κονδυλίων
 - Αριθμός αιτήσεων (συνολικός, κατ' έτος και ανά Τμήμα)
 - Ποσοστό επιλεγέντων (συνολικό, κατ' έτος και ανά Τμήμα)
- Δείκτες της επιτυχίας του Προγράμματος
 - Αριθμός διακοπών της συνεργασίας (αρνητικός δείκτης)
 - Αριθμός περιπτώσεων συγχρηματοδότησης από τις εταιρείες
 - Ποσοστό συμμετοχής των εταιρειών στην αμοιβή των φοιτητών (συνολικός και ανά Τμήμα)
 - Αριθμός κανονικών προσλήψεων μετά το τέλος της συνεργασίας
 - Αριθμός κανονικών προσλήψεων μετά το τέλος της συνεργασίας ως ποσοστό του αριθμού των φοιτητών που συμμετείχαν
 - Αριθμός κανονικών προσλήψεων μετά το τέλος της συνεργασίας ανά συμμετέχουσα εταιρεία.

Η αξιολόγηση της υποκειμενικής αντίληψης της ποιότητας βρίσκεται σε εξέλιξη και αναμένεται να ολοκληρωθεί το αργότερο στις 15 Φεβρουαρίου 2012. Ο κύριος λόγος



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



της καθυστέρησης βρίσκεται στο ότι έχει συγκεντρωθεί μεγάλος αριθμός ερωτηματολογίων τα οποία έχουν συμπληρωθεί σε χειρόγραφη μορφή και πρέπει να εισαχθούν σε ηλεκτρονικά φύλλα εργασίας.

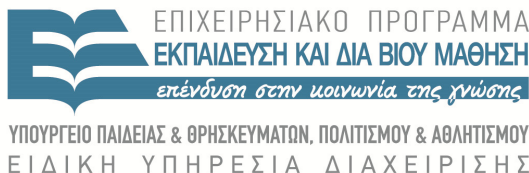
Από τις τιμές των μέχρι τούδε υπολογισθέντων δεικτών προκύπτει ότι πρόκειται για ένα χρήσιμο και αποτελεσματικό Πρόγραμμα. Συγκεκριμένα, ο αριθμός συμμετεχόντων εταιρειών και άλλων φορέων (455) κρίνεται ότι προσφέρει ικανοποιητικές επιλογές στους φοιτητές όλων σχεδόν των Τμημάτων. Ο αριθμός των αιτήσεων (1696 αιτήσεις από 1/10/2010 έως 31/10/2012)) κρίνεται άκρως ικανοποιητικός, αφού αντιστοιχεί σε λίγο πάνω από το ¼ του ενεργού φοιτητικού πληθυσμού του ΠΑΜΑΚ. Από τους αιτούντες φοιτητές μόνο το 57,84% , ήτοι 981 φοιτητές έκαναν Πρακτική Άσκηση. Αυτό καθιστά τον αριθμό των 1696 αιτήσεων ακόμα εντυπωσιακότερο αφού είναι εύλογο να υποθεθεί ότι ο έντονος ανταγωνισμός για την κατάληψη μιας θέσης έχει αποθαρρύνει από την υποβολή αίτησης πολλούς φοιτητές με μέτριο ή χαμηλό μέσο όρο στα μαθήματα. Η μέση χρηματοδότηση ανά φοιτητή κρίνεται ικανοποιητική και εξηγεί το μεγάλο αριθμό αιτήσεων. Προς την ίδια κατεύθυνση δείχνουν και η σχεδόν 100% απορροφητικότητα των διαθέσιμων κονδυλίων, καθώς και ο μικρός αριθμός διακοπών συνεργασίας (5).

Στα αρνητικά του Προγράμματος καταγράφεται κατ' αρχήν το υψηλό ποσοστό απόρριψης αιτήσεων (42,16%) το οποίο δείχνει, σε συνδυασμό με την μεγάλη απορροφητικότητα, ότι η χρηματοδότηση είναι ανεπαρκής.. Δεύτερον, το ποσοστό των μόνιμων προσλήψεων μετά το πέρας της συνεργασίας, αν και δεν έχει υπολογισθεί ακόμα επακριβώς, φαίνεται να είναι πολύ χαμηλό. Αυτό σημαίνει ότι, ενώ η Πρακτική Άσκηση λειτουργεί πολύ καλά ως προς την εξοικείωση των φοιτητών με την αγορά εργασίας, υστερεί στη διάσταση του ταιριάσματος φοιτητών με εργοδότες. Το τελευταίο ίσως πρέπει σε μεγάλο βαθμό να αποδοθεί και στην οικονομική συγκυρία δεδομένου ότι προκαταρκτική εξέταση των απαντήσεων των εταιρειών στα ερωτηματολόγια δείχνει αρκετά υψηλό βαθμό ικανοποίησης από την συνεργασία τους με τους φοιτητές. Τρίτον, αν και πάνω από τους μισούς ασκούμενους φοιτητές (51,55%) έλαβαν επί πλέον μισθολογική ενίσχυση από τον

12



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



εργοδότη τους, το ποσοστό αυτό κρίνεται όχι ικανοποιητικό, για δύο λόγους. Αφ' ενός διότι λαμβάνοντας μόνο το ποσό που προσφέρει το Πρόγραμμα Πρακτικής Άσκησης ο φοιτητής δύσκολα μπορεί να ανταπεξέλθει στο κόστος ζωής, αφ' ετέρου διότι δείχνει την εξ αρχής χαμηλή διάθεση των εργοδοτών να απορροφήσουν τους ασκούμενους. Επομένως, αν και όπως ειπώθηκε στην προηγούμενη παράγραφο, ο αριθμός εταιρειών και φορέων είναι ικανοποιητικός, η *καταλληλότητά* τους για τους σκοπούς της Πρακτικής Άσκησης είναι μάλλον μέτρια. Προς αυτήν την κατεύθυνση αυτή θα πρέπει να γίνει περαιτέρω έρευνα και προσπάθεια προσέλκυσης επιχειρήσεων (κυρίως ιδιωτικών, αφού ο δημόσιος τομέας δεν θα μπορεί να κάνει προσλήψεις τα επόμενα χρόνια) οι οποίες προτίθενται να αξιοποιήσουν το εργασιακό δυναμικό που τους προσφέρει το ΠΑΜΑΚ. Τέλος, ως αναφερθεί ότι βάσει ορισμένων σχολίων, ο βαθμός εμπλοκής των υπευθύνων καθηγητών φαίνεται να είναι αρκετά χαμηλός. Οριστικά συμπεράσματα όμως στην κατεύθυνση αυτή θα δοθούν μετά και από την εξέταση των ερωτηματολογίων.

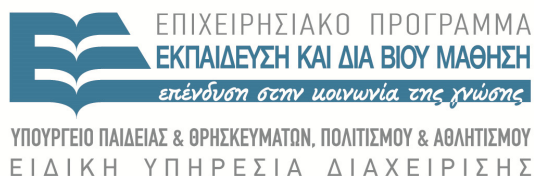
Η μελέτη Π.4.1.3 αξιοποιείται για την διερεύνηση προβλημάτων που σχετίζονται με την φερεγγυότητα των δεικτών ποιότητας. Συγκεκριμένα, αναφέρεται στο πρόβλημα της συγκρισιμότητας των αποτελεσμάτων των ερωτηματολογίων, τόσο ανάμεσα σε τμήματα όσο και διαχρονικά. Η μεθοδολογία πολυμεταβλητών στατιστικών μεθόδων που προτείνεται θα συνεισφέρει στην εξαγωγή ορθών συμπερασμάτων κατά την αξιολόγηση των αντίστοιχων δεικτών.

Το αντικείμενο της μελέτης αυτής φαίνεται να απασχολεί ιδιαίτερα τα μέλη ΔΕΠ πολλών Τμημάτων του Πανεπιστημίου καθότι η αξιοπιστία των πληροφοριών θεωρείται κομβικής σημασίας για την αξιοποίησή τους στην διαχείριση των σχετικών θεμάτων. Η μελέτη θα ολοκληρωθεί μέχρι τις 20 Ιανουαρίου 2013.

Η μελέτη Π4.1.4 έχει ολοκληρωθεί και εξετάζει τις συγκριτικές επιδόσεις διαφορετικών κατηγοριών φοιτητών χρησιμοποιώντας ως κριτήριο ομαδοποίησης τον τρόπο εισαγωγής τους στο πανεπιστήμιο. Οι επιδόσεις αξιολογούνται σύμφωνα



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



με τα χρόνια παράτασης της διάρκειας των σπουδών, γεγονός που αποτελεί μια καλή ένδειξη ως προς την πιθανότητα εγκατάλειψής τους. Το ενδιαφέρον της μελέτης απορρέει από το γεγονός ότι τα τελευταία χρόνια έχει αυξηθεί η αναλογία των φοιτητών που εγγράφονται στο πανεπιστήμιο χωρίς να περάσουν μέσα από τη διαδικασία των πανελλήνιων εξετάσεων. Πρόκειται για τους φοιτητές που συνθέτουν την υπολειμματική κατηγορία 'Άλλοι Τρόποι Εισαγωγής' και σύμφωνα με την ταξινόμηση του υπουργείου παιδείας περιλαμβάνει ομογενείς, αλλοδαπούς, αθλητές, Κύπριους, κλπ.

Τα εμπειρικά ευρήματα υπογραμμίζουν ότι οι σπουδαστές που προέρχονται από όλους τους 'άλλους τρόπους εισαγωγής' παρουσιάζουν μεγαλύτερη πιθανότητα μη ολοκλήρωσης των σπουδών. Εξίσου σημαντική, ωστόσο, είναι η διαπίστωση ότι οι φτωχοί φοιτητές – το κριτήριο εδώ είναι το δικαίωμα σίτισης – σε αντίθεση με την κοινή αντίληψη, δεν διατρέχουν υψηλότερο κίνδυνο αποτυχίας από τους πλουσιότερους φοιτητές. Το Τμήμα εγγραφής τέλος αποτελεί ένα σημαντικό προβλεπτικό παράγοντα της επιτυχούς ολοκλήρωσης των σπουδών.

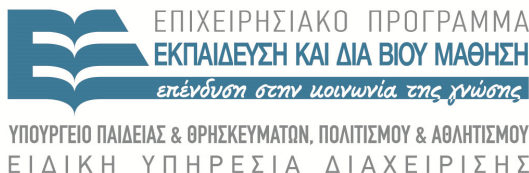
Μεταφέροντας τα ευρήματα αυτά στον τομέα της πολιτικής θα μπορούσαμε να πούμε ότι η ευκαιρία που δίνεται σε κάποιες κατηγορίες ανθρώπων να σπουδάσουν στο Ελληνικό πανεπιστήμιο – θεωρούμε δεδομένο ότι δεν θα είχαν τη δυνατότητα να περάσουν μέσα από το θεσμό των πανελλήνιων – δεν είναι ολοκληρωμένη και απαιτείται η λήψη μέτρων για την υποβοήθηση και στήριξη αυτών των κατηγοριών προκειμένου να ολοκληρώσουν τις σπουδές τους.

Η μελέτη Π.4.1.5 ολοκληρώθηκε και μέτρησε την εικόνα των δύο τμημάτων ΔΕΣ και ΒΣΑΣ σε τρεις διαφορετικές πληθυσμιακές ομάδες. Αρχικά στους φοιτητές όλων των άλλων τμημάτων του πανεπιστημίου Μακεδονίας (χρησιμοποιώντας ερωτηματολόγιο και τυχαία δειγματοληψία). Στο κομμάτι αυτό της έρευνας επιχειρήθηκε να καταγραφεί η εντύπωση που έχουν οι άλλοι φοιτητές του ΠΑΜΑΚ για τα δύο αυτά τμήματα και ειδικότερα για το πρόγραμμα σπουδών τους και τις επαγγελματικές προοπτικές τους συγκριτικά με το υπόλοιπο πανεπιστήμιο. Ουσιαστικά καταγράφεται η συμφωνία των ερωτηθέντων πως αν και οι σπουδές σε αυτά τα δύο τμήματα ίσως

14



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ & ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

να είναι πιο ενδιαφέρουσες, οι επαγγελματικές προοπτικές των αποφοίτων τους είναι σαφώς χειρότερες από αυτές των υπόλοιπων αποφοίτων του ΠΑΜΑΚ.

Στη συνέχεια καταγράφηκε η εικόνα των φοιτητών των δύο τμημάτων στις επιχειρήσεις που συνεργάζονται με το Γραφείο Πρακτικής Άσκησης του Πανεπιστημίου Μακεδονίας και έχουν απασχολήσει φοιτητές του ΔΕΣ και του ΒΣΑΣ ως ασκούμενους. Οι επιχειρήσεις που απάντησαν δεν έδειξαν να θεωρούν πως υπάρχουν ιδιαίτερες διαφορές ανάμεσα στους ασκούμενους που να σχετίζονται με το πρόγραμμα σπουδών και τις γνώσεις που αποκτούν μέσα στο Πανεπιστήμιο.

Τέλος έγινε με τη μέθοδο των Ομάδων εστίασης (focus groups) καταγραφή της εμπειρίας της φοίτησης από αποφοίτους των δύο τμημάτων με ομοιογενή ως προς την περίοδο αποφοίτησης και το τμήμα αποφοίτησης σύνθεση με στόχο τη συλλογή στοιχείων τόσο για τα χρόνια της φοίτησής τους όσο και για τις επαγγελματικές/εκπαιδευτικές τους εμπειρίες μετά το πτυχίο. Σημειώνεται ότι κατά τη συγκρότηση ομάδων εστίασης δεν ακολουθήθηκε τυχαία δειγματοληψία, αλλά η δειγματοληψία χιονοστιβάδας (snowballing). Ο στόχος του υποέργου αυτού δεν ήταν η γενίκευση των συμπερασμάτων στο σύνολο του πληθυσμού (απόφοιτοι δύο τμημάτων) αλλά η ενδεικτική καταγραφή θέσεων και συμπεριφορών, καθώς και ο εντοπισμός αποκλινουσών περιπτώσεων και η διερεύνηση των αιτιών απόκλισης. Σύμφωνα με την έρευνα, καταγράφηκε μια μεγαλύτερη αισιοδοξία στους αποφοίτους του ΒΣΑΣ σε σχέση με αυτούς του ΔΣΕ, γεγονός που δείχνει να σχετίζεται κυρίως με τη μεγαλύτερη απορροφητικότητα τους στην αγορά εργασίας, που αποδόθηκε στο πλεονέκτημα της εκμάθησης «σπάνιων» γλωσσών (Ρωσικά, Βουλγαρικά, Σερβικά και τουρκικά).

Το παραδοτέο Π.4.1.6 έχει ολοκληρωθεί και περιλαμβάνει:

1. Μια σύντομη βιβλιογραφική επισκόπηση των σύγχρονων μεθόδων όπως και των δεικτών μέτρησης του ερευνητικού έργου που παράγουν τα μέλη ΔΕΠ που συγκροτούν μια ακαδημαϊκή μονάδα (Τμήμα).



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



2. Μια διεθνή σύγκριση τόσο για το σύνολο των επιστημών όσο και ειδικότερα για την οικονομική επιστήμη για τις ερευνητικές επιδόσεις των επιστημόνων – ερευνητών εργαζόμενους σε ερευνητικά – πανεπιστημιακά Ιδρύματα σε επιλεγμένες χώρες και στην Ελλάδα.
3. Μια πρώτη συγκριτική αξιολόγηση των ερευνητικών επιδόσεων των μελών ΔΕΠ των Οικονομικών Τμημάτων των Ελληνικών Πανεπιστημίων. Η αξιολόγηση αυτή γίνεται με τη χρήση κατάλληλων βιβλιομετρικών δεικτών, οι οποίοι βασίζονται στον αριθμό των δημοσιεύσεων, όπως και των αναφορών που έχουν δεχθεί αυτές. Διερευνώνται επίσης οι παράγοντες που ερμηνεύουν τις αποκλίσεις στις ερευνητικές επιδόσεις των μελών ΔΕΠ.
4. Μια δεύτερη συγκριτική αξιολόγηση των Οικονομικών Τμημάτων λαμβάνοντας υπόψη και την ποιότητα των περιοδικών όπου έχουν γίνει οι δημοσιεύσεις αυτές. Για τη μέτρηση της ποιότητας των εν λόγω περιοδικών έχουν χρησιμοποιηθεί εναλλακτικά διάφοροι ποιοτικοί δείκτες.

Ε) Εξελίσσεται το πακέτο εργασίας **ΠΕ5**: «Εκπαίδευση Προσωπικού Στη Χρήση Του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας» το οποίο απευθύνεται στο διδακτικό, ερευνητικό και διοικητικό δυναμικό του Πανεπιστημίου.

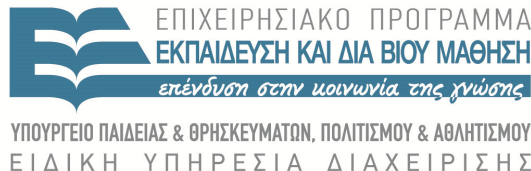
Μέχρι στιγμής έχουν γίνει συναντήσεις με τους προϊσταμένους των Γραμματειών των Τμημάτων, με δια-τμηματική ομάδα ΕΕΔΠ Ι, με το σύνολο του προσωπικού της Βιβλιοθήκης & Κέντρου Πληροφόρησης και με μέλη ΔΕΠ που καλύπτουν επτά από τα δέκα Τμήματα του Πανεπιστημίου. Το περιεχόμενο της κάθε συνάντησης συναρτάται από τα ενδιαφέροντα της εμπλεκόμενης ομάδας δεδομένου ότι το αντικείμενο αυτής της ενέργειας αποτελεί η συγκεκριμένη συμβολή της στη ποιότητα εκπαίδευσης.

Αναφορικά με τις ομάδες μελών ΔΕΠ, το σύνηθες είναι η πρώτη σειρά συναντήσεων να αναφέρεται σε θέματα ποιότητας της διδασκαλίας, η δεύτερη στη ποιότητα της έρευνας του τμήματος ενώ μια τρίτη αφορά συνήθως δυνητικές εστιασμένες,

16



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



πρακτικές ενέργειες βελτίωσης. Κατά τη διάρκεια των συναντήσεων, δίδεται η δυνατότητα στα μέλη ΔΕΠ να εξετάσουν τις επιδόσεις του Τμήματός τους τόσο με απόλυτους, διαχρονικούς, όσο και με συγκριτικούς όρους.

Συνολικά το κλίμα των συναντήσεων είναι θετικό, επιβεβαιώνοντας τα ευρήματα της μελέτης του παραδοτέου Π1.1.1 ότι υπάρχει εκτεταμένη συναίνεση για την ανάγκη διασφάλισης ποιότητας στην τριτοβάθμια εκπαίδευση. Επιμέρους θέματα που αναδεικνύονται συχνά κατά τη διάρκεια των συναντήσεων αυτών αφορούν: αφενός μεν την αξιοποίηση του αναδυόμενου συστήματος διασφάλισης ποιότητας σε σχέση με την κατανομή αρμοδιοτήτων ανάμεσα στο Πανεπιστήμιο και το Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων, Πολιτισμού και Αθλητισμού, αφετέρου δε τη σχέση θεμάτων ποιότητας με την ύπαρξη ικανών υποδομών.

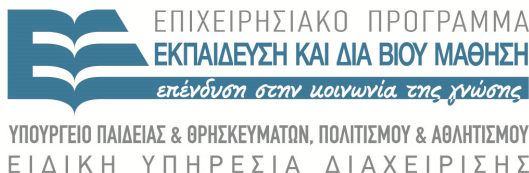
Όσο αφορά την κατανομή αρμοδιοτήτων, σε κυρίαρχο θέμα αναδεικνύεται ο αριθμός και η ποιότητα των εισακτέων φοιτητών. Άμεσα σχετιζόμενα με το παραπάνω είναι τα θέματα λόγου διδασκόντων προς διδασκόμενους και η δυνατότητα χρήσης μεθόδων αξιολόγησης των φοιτητών με εργασίες, έτσι ώστε να καλύπτονται καλύτερα οι μαθησιακοί στόχοι.

Αξίζει να σημειωθεί εδώ η πρόταση που προέκυψε από τις συναντήσεις να εισαχθεί μια διαδικασία εκπαίδευσης σε θέματα ποιότητας κατά την ανάληψη καθηκόντων των νέων μελών ΔΕΠ, έτσι ώστε να γνωρίζουν το σωστό τρόπο συμπλήρωσης των απογραφικών δελτίων καθώς και το σωστό τρόπο σχεδιασμού και βαθμολόγησης των εξεταστικών εργαλείων. Το σχεδιασμό της διαδικασίας αυτής καθώς και το σχετικό υλικό θα μπορούσε να αναλάβει η ΜΟΔΙΠ.

Αναφορικά με τους προϊστάμενους Γραμματειών των Τμημάτων, το κυρίαρχο θέμα των συναντήσεων ήταν η συσχέτιση διαδικασιών που καλούνται να ακολουθήσουν κατά την διεκπεραίωση του έργου τους με τους δείκτες αξιολόγησης. Ακόμη, ετέθησαν θέματα κατανομής αρμοδιοτήτων και φόρτου εργασίας στο πλαίσιο των νέων διαδικασιών διασφάλισης ποιότητας που προτείνονται.



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Αξίζει να αναφερθεί εδώ ότι στη διάρκεια των συναντήσεων δόθηκε η ευκαιρία στους συμμετέχοντες να αυτό-αξιολογήσουν τη κουλτούρα των γραμματειών με βάση το μοντέλο **Goffee & Jones**. Στο σύνολό τους, οι προϊστάμενοι δήλωσαν ότι η κουλτούρα των γραμματειών τους ταιριάζει στην «ομαδική» κατηγορία. Στα θετικά χαρακτηριστικά αυτής της κατηγορίας, όσο αφορά την ανάπτυξη ποιότητας, είναι η ταύτιση των εργαζόμενων με τον οργανισμό, με τους πρώτους να «ζούν» τη δουλειά τους αναπτύσσοντας έντονη (τυπική και άτυπη) επικοινωνία που διαπερνά τα όρια επαγγελματικής και προσωπικής ζωής. Στα δυνάμει αρνητικά στοιχεία μπορούμε να κατατάξουμε την πιθανή απομόνωση νεοεισερχομένων, την ταύτιση με τον οργανισμό σε βαθμό που να χάνεται η αίσθηση της προοπτικής και την ανάπτυξη της αντίληψης ότι η ομάδα έχει πάντοτε δίκαιο ενώ οι τρίτοι δεν τους καταλαβαίνουν.

Αναφορικά με τα στελέχη της Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης, οι συναντήσεις επικεντρώνονται στο στρατηγικό ρόλο που καλείται να καλύψει η υπηρεσία στη μακροπρόθεσμη ανάπτυξη του Πανεπιστημίου και στην αποτύπωση του ρόλου αυτού με κατάλληλους δείκτες ποιότητας. Η διεύθυνση της υπηρεσίας έχει επιλέξει να εμπλέξει όλα τα στελέχη στη συζήτηση αυτή, ώστε να εξασφαλίσει την απαραίτητη συναντίληψη για την επίτευξη των στρατηγικών της στόχων.

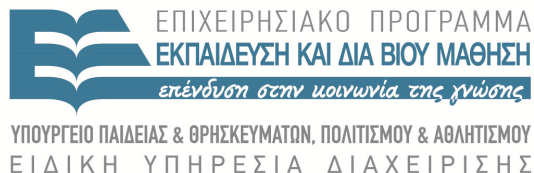
Μέσα από τις συναντήσεις προκύπτουν πρακτικές προτάσεις, όπως η αυτόματη ενημέρωση της Βιβλιοθήκης για το περιεχόμενο των απογραφικών δελτίων των μαθημάτων, έτσι ώστε να γνωρίζει τις βιβλιογραφικές ανάγκες των μελών ΔΕΠ για την υποστήριξη της διδασκαλίας των μαθημάτων τους.

Κατά τη διάρκεια των συναντήσεων, τα μέλη της βιβλιοθήκης αυτο-αξιολόγησαν το οργανωσιακό κλίμα της υπηρεσίας με βάση το μοντέλο της **Hay Group**. Από τη στατιστική επεξεργασία προκύπτει ότι, ενώ τα στελέχη θεωρούν ότι το απαιτούμενο επίπεδο ποιότητας είναι σχετικά υψηλό, και ότι οι αρμοδιότητες που έχουν τους επιτρέπουν, σε αρκετά μεγάλο βαθμό, να εκτελούν τα καθήκοντά τους, δεν είναι ικανοποιητικά ξεκάθαρος ο στρατηγικός ρόλος της υπηρεσίας και οι επιβραβεύσεις

18



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

δεν συνδέονται με την επίδοση. Αντίστοιχα, οι πλέον έντονα απαιτούμενες βελτιώσεις σχετίζονται με την στρατηγική διαύγεια, την σύνδεση επιβραβεύσεων και επίδοσης και την αύξηση της ευελιξίας στην εκτέλεση των καθηκόντων τους. Τα παραπάνω αποτελέσματα θα τεθούν στη διάθεση της διεύθυνσης τη υπηρεσίας και θα αποτελέσουν μέρος της ατζέντας ενός δεύτερου γύρου συναντήσεων τον Ιανουάριο 2013.

ΣΤ) Εξελίσσεται το πακέτο εργασιών **ΠΕ7**: «Διάχυση Πληροφορίας - Προβολή Και Δημοσιότητα» που στοχεύει στη δημιουργία θετικού κλίματος μέσα στο πανεπιστήμιο και στην ενεργοποίηση των εσωτερικών και εξωτερικών εμπλεκόμενων (stakeholders) για την στήριξη του συστήματος διαχείρισης ποιότητας και περιλαμβάνει τρία παραδοτέα: Το Π.7.1 περιλαμβάνει παρουσιάσεις των δράσεων του έργου σε ακροατήρια ενδιαφερομένων εντός και εκτός του Πανεπιστημίου, το Π.7.2 την έκδοση ηλεκτρονικών φυλλαδίων και το Π.7.3 τη διοργάνωση ημερίδας για την Ποιότητα στην Ανώτατη Εκπαίδευση με την ολοκλήρωση του έργου.

Αναφορικά με το **Π.7.1** το Πανεπιστήμιο Μακεδονίας συνδιοργάνωσε με το Αλεξάνδρειο Τεχνολογικό Ίδρυμα Θεσσαλονίκης τριήμερο συνέδριο στις 29-30 Νοεμβρίου με θέμα «Διασφάλιση Ποιότητας στα Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα: Μοχλός Ανάπτυξης». Το συνέδριο παρακολούθησαν περισσότερα από διακόσια άτομα και περιελάμβανε πενήντα έξι εισηγήσεις από ΑΕΙ και ΑΤΕΙ της Ελλάδας και του εξωτερικού, καθώς και μία συζήτηση στρογγυλής τραπέζης.

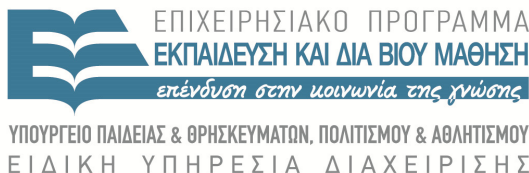
Από πλευράς του Πανεπιστημίου Μακεδονίας, παρουσιάστηκαν εισηγήσεις για το παρόν έργο της ΜΟΔΠ από τον Αντιπρύτανη Ακαδημαϊκών Υποθέσεων και Προσωπικού και Πρόεδρο ΜΟΔΠ, καθηγητή κύριο Κωνσταντάτο, από τον καθηγητή, Επιστημονικό Υπεύθυνο του παρόντος έργου και μέλος ΜΟΔΠ κύριο Κατρανίδη, καθώς και από τον κύριο Ζωντανό και την κυρία Αλβανούδη, στελέχη της Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης.

Ακόμη, στον ιστότοπο της ΜΟΔΠ αναρτούνται τα Πλαίσια Γνωστικών αντικειμένων των Τμημάτων. Με την διαδικασία αυτή, το Πανεπιστήμιο Μακεδονίας είναι το

19



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



πρώτο που προσφέρει στους υποψήφιους φοιτητές την δυνατότητα να έχουν μια ολοκληρωμένη εικόνα των γνώσεων και δεξιοτήτων που θα αποκτήσουν με την ολοκλήρωση των σπουδών τους.

Αναφορικά με το **Π.7.2**, έχουν εκδοθεί εντός του 2012 τρία εσωτερικά ηλεκτρονικά δελτία που καλύπτουν τα πεπραγμένα του έργου. με τα δελτία αυτά ενημερώνονται τα μέλη του πανεπιστημίου τόσο για τη πρόοδο του έργου όσο και για το διάλογο που αναπτύσσεται στο πλαίσιο των συναντήσεων του πακέτου εργασίας **ΠΕ.5**.

Συνολικά το έργο εξελίσσεται ομαλά τόσο από πλευράς παρακολούθησης του χρονοδιαγράμματος όσο και από πλευράς ποιότητας του παραγόμενου έργου.



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ & ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ