

<i>Έκθεση Αναφοράς για τις συνεντεύξεις των μελών ΟΜΕΑ</i>	
Αναθέτουσα Αρχή:	Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών /ΕΛΚΕ

# **ΕΚΘΕΣΗ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΙΣ ΤΩΝ ΜΕΛΩΝ ΟΜΕΑ**

**ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΠΡΑΞΗΣ**

**«Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας Εθνικού και Καποδιστριακού  
Πανεπιστημίου Αθηνών»**

**ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ: ΕΘΝΙΚΟ ΚΑΙ ΚΑΠΟΔΙΣΤΡΙΑΚΟ  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ/ΕΛΚΕ.**

**ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ:30/8/2013**

Έκθεση Αναφοράς για τις συνεντεύξεις των μελών ΟΜΕΑ	
Αναθέτουσα Αρχή:	Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών /ΕΛΚΕ

### 1. Στάσεις και Αντιλήψεις των Μελών ΟΜΕΑ για την παροχή έργου της ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ

Στο πλαίσιο της υλοποίησης των συνεντεύξεων με μέλη ΟΜΕΑ, πραγματοποιήθηκαν εξήντα έξι τηλεφωνικές συνεντεύξεις με μέλη ΟΜΕΑ ώστε να διαπιστωθεί το επίπεδο ικανοποίησης από την παροχή υπηρεσιών της Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας προς τις ΟΜΕΑ.

Στην πλειοψηφία τα μέλη των ΟΜΕΑ θεωρούν ότι απολαμβάνουν υψηλής ποιότητας υπηρεσίες και λαμβάνουν σημαντική υποστήριξη από τα στελέχη της Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας. Τα αιτήματα που τίθενται εξυπηρετούνται άμεσα και γρήγορα.

Η επικοινωνία πραγματοποιείται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου αλλά και με απευθείας τηλεφωνική των μελών της ομάδας Συμβουλευτικής Υποστήριξης με τα μέλη των ΟΜΕΑ και μέλη των Γραμματειών . Σε ορισμένες περιπτώσεις οργανώθηκαν συναντήσεις στα γραφεία της ΜΟΔΙΠ με τα στελέχη των τμημάτων, παρουσία και του Προέδρου της ΜΟΔΙΠ, ώστε να λυθούν προβλήματα και να δοθεί συμβουλευτική υποστήριξη σε θέματα που έθεσαν τα τμήματα (προετοιμασία Εσωτερικής Αξιολόγησης, διευκρινίσεις για τους δείκτες και εκθέσεις κτλ.)

Επιπροσθέτως τα μέλη των ΟΜΕΑ σχολίασαν τέσσερις βασικούς άξονες οι οποίοι είναι οι εξής:

**1. Αποτελεσματικότητα:** Τα μέλη των ΟΜ.Ε.Α. αναγνωρίζουν ως καθοριστική τη συμβολή της ΜΟ.ΔΙ.Π. Ε.Κ.Π.Α στη διενέργεια των διαδικασιών αξιολόγησης στα Τμήματα του Πανεπιστημίου Αθηνών. Κρίνουν ότι ο ρόλος της είναι σημαντικός για το μέλλον του Ιδρύματος, γεγονός που αποτυπώνει τη μεταστροφή του αρνητικού

Έκθεση Αναφοράς για τις συνεντεύξεις των μελών ΟΜΕΑ	
Αναθέτουσα Αρχή:	Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών /ΕΛΚΕ

κλίματος που επικρατούσε παλιότερα σχετικά με τις διαδικασίες αξιολόγησης.

**2. Διεύθυνση:** Ιδιαίτερα θετική κρίνουν τα μέλη των ΟΜ.Ε.Α. τη στάση της Διεύθυνσης της ΜΟ.ΔΙ.Π. Ε.Κ.Π.Α, απέναντι στα προβλήματα που αντιμετωπίζουν στο έργο της αξιολόγησης. Επίσης, διαφαίνεται η επιθυμία τους για συνέχιση της στενής συνεργασίας που έχει αναπτυχθεί.

**3. Επιστημονικοί συνεργάτες ΜΟ.ΔΙ.Π. Ε.Κ.Π.Α:** Τα μέλη των ΟΜ.Ε.Α. θεωρούν αποτελεσματικούς και επαρκώς καταρτισμένους τους επιστημονικούς συνεργάτες της Υπηρεσίας, με τους οποίους έρχονται σε επαφή και δείχνουν να επιθυμούν τη βοήθειά τους. Αναγνωρίζουν τον επαγγελματισμό τους και την ευκολία με την οποία έρχονται σε επαφή μαζί τους, όταν τους χρειάζονται. Σε γενικές γραμμές υπάρχει ικανοποίηση από την απόδοση της ομάδας Διοικητικής Υποστήριξης αν και έχουν αναφερθεί από μέλη ΟΜΕΑ περιπτώσεις όπου προσπάθησαν να επικοινωνήσουν με τα γραφεία στην Πανεπιστημιούπολη και δεν βρισκόταν εκεί το αρμόδιο στέλεχος της Ομάδας Διοικητικής Υποστήριξης.

**4. Πληροφοριακό Σύστημα:** Για τα μέλη ΟΜ.Ε.Α. του Ε.Κ.Π.Α., το Πληροφοριακό Σύστημα φαίνεται να υστερεί αρκετά, έναντι των υπόλοιπων δομών της Υπηρεσίας. Με δεδομένο τον υψηλό βαθμό γραφειοκρατικών αναγκών που απαιτούνται για τη συμπλήρωση των εκθέσεων αξιολόγησης, τα μέλη ΟΜ.Ε.Α. αναγνωρίζουν ως πρώτη προτεραιότητα της ΜΟ.ΔΙ.Π. Ε.Κ.Π.Α την πλήρη αυτοματοποίηση των ενεργειών που απαιτούνται για τη συμπλήρωση των ποσοτικών στοιχείων που απαιτούνται στις εκθέσεις αξιολόγησης.

Έκθεση Αναφοράς για τις συνεντεύξεις των μελών ΟΜΕΑ	
Αναθέτουσα Αρχή:	Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών /ΕΛΚΕ

## ΑΝΑΛΥΤΙΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Το 50% των ερωτηθέντων θεωρεί ότι το καλυπτόμενο εύρος των υπηρεσιών της μοδιπ εκπα είναι πολύ έως πλήρες. Το 25% εθεωρεί το εύρος των υπηρεσιών μέτριο. Σαν αποτέλεσμα προκύπτει ότι το 90% θεωρεί τουλάχιστο μέτριο το εύρος των υπηρεσιών. Μόνο ένας στους 66 θεωρεί ότι το εύρος είναι μηδαμινό. Η συνολική εικόνα είναι ικανοποιητική αλλά είναι σαφές ότι τα μέλη ΟΜΕΑ θεωρούν ότι υπάρχουν περιθώρια υπηρεσιών τα οποία πρέπει να καλυφθούν από την μοδιπ εκπα.

Συνολικά 62% των ερωτηθέντων βρήκαν την ταχύτητα απόκρισης μεγάλη ή πλήρης. Το 21,2% βρίσκει την ταχύτητα απόκρισης σε αιτήματα μέτρια ενώ μόνο ένας εκ των ερωτηθέντων διατυπώνει αρνητική κρίση για την ταχύτητα διεκπεραίωσης από την υπηρεσία. Συνολικά η ταχύτητα αντίδρασης και διεκπεραίωσης κρίνεται ικανοποιητική δεδομένου του μεταβαλλόμενου της υπηρεσίας και των δομών.

Ποσοστό γύρω στο 15% (10 άτομα) βρίσκουν μικρή και αναποτελεσματική την συμβουλευτική υποστήριξη από την υπηρεσία. Το 30% κρίνει ότι η επάρκεια της συμβουλευτικής υποστήριξης είναι μέτρια, ενώ 20 στα 66 άτομα που ρωτήθηκαν (30,3%) βρίσκει τουλάχιστον μεγάλη την υποστήριξη που παρέχεται από την ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ. Επιπλέον 16 στους 66 (24,2%) είναι απόλυτα καλυμμένοι από την υποστήριξη της υπηρεσίας. Η γενικότερη εικόνα είναι απόλυτα θετική (54,2%) ενώ κάποια περιστατικά μικρής ικανοποίησης (αν δεν μπορούν να θεωρηθούν αναμενόμενα) μπορούν ίσως να αποδοθούν ενδεχομένως σε στατιστικά τυχαίους παράγοντες (θόρυβος ή διακύμανση στην στάθμη της παρεχόμενης υπηρεσίας).

Σε μια περίοδο όπου το υφιστάμενο κανονιστικό πλαίσιο εφαρμογής της διασφάλισης ποιότητα στην ανώτατη εκπαίδευση βρίσκεται σε μια διαδικασία συνεχούς μετεξέλιξης, η ανάγκη για έγκυρη και έγκαιρη

Έκθεση Αναφοράς για τις συνεντεύξεις των μελών ΟΜΕΑ	
Αναθέτουσα Αρχή:	Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών /ΕΛΚΕ

ενημέρωση και καθοδήγηση είναι κρίσιμης ήσσονος σημασίας. Στον ρόλο αυτό, σε ποσοστό 70%, τα μέλη των ΟΜΕΑ εκτιμούν ότι η ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ ανταποκρίνεται με επάρκεια.

Το 61% των στελεχών των ΟΜΕΑ δηλώνουν πλήρως ή πολύ ικανοποιημένοι από την επίλυση των προβλημάτων που προκύπτουν κατά τη συνεργασία. Το 19,7% δηλώνουν μέτρια, 18,2% μικρή και 1,5% μηδαμινή. Το σχετικά υψηλό ποσοστό μέτριας ή μερικής ικανοποίησης οφείλεται στο γεγονός ότι τα περισσότερα προβλήματα αφορούν αστοχίες και καθυστερήσεις της ΑΔΙΠ και του Υπουργείου Παιδείας και δεν μπορούν να επιλυθούν από τα στελέχη της ΜΟΔΙΠ παρά την προσπάθεια που καταβάλλεται.

Αναφορικά με την ποιότητα συνεργασίας και ποιο συγκεκριμένα στην διάσταση της κατανόησης των αναγκών των μελών ΟΜΕΑ, εντοπίζεται ότι ποσοστό περίπου από 18% αντιλαμβάνεται ως μικρή -χαμηλή την ποιότητα συνεργασίας. Το ζήτημα αυτό πρέπει να διερευνηθεί σε επίπεδο ρόλων, μεθόδων και καναλιών επικοινωνίας. Στον αντίποδα σε ποσοστό 82% οι ερωτώμενοι βρίσκουν την κατανόηση από μέρους του προσωπικού μεγάλη, πλήρης ή μέτρια όμως στο όριο του ανεκτού.

Η γενική εικόνα αναφορικά με την (αντιλαμβανόμενη από την πλευρά των μελών ΟΜΕΑ) γνώση των θεμάτων τα οποία χειρίζεται το προσωπικό της ΜΟΔΙΠ, είναι αρκετά καλή. Οι 39 στους 66 ερωτώμενους (ποσοστό 59% στο σύνολο) είναι πάρα πολύ ικανοποιημένο από την επάρκεια γνώσης του προσωπικού της ΜΟΔΙΠ για τα θέματα που αυτό χειρίζεται.

Συνολικά 36 στους 66 ερωτηθέντες (δηλαδή ποσοστό 57%) κρίνουν ότι τους παρασχέθηκαν σε πολύ ικανοποιητικό βαθμό λεπτομερείς οδηγίες της ακολουθούμενης διαδικασίας από το προσωπικό της ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ..

<i>Έκθεση Αναφοράς για τις συνεντεύξεις των μελών ΟΜΕΑ</i>	
Αναθέτουσα Αρχή:	Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών /ΕΛΚΕ

Ωστόσο σε ποσοστό 14% (η γνωστή μάζα ερωτώμενων από τα δύο προηγούμενα ερωτήματα) θα ήθελε επιπλέον διευκρινήσεις τις οποίες δεν κατάφερε να έχει, παρόλο που αναγνωρίζει (από προηγούμενη ερώτηση) την επάρκεια γνώσεων του προσωπικού. Επίσης ένα σημαντικό ποσοστό της τάξεως του 30,3% θεωρεί μέτρια την παροχή οδηγιών στη λογική ότι πήρε πληροφορίες που θα μπορούσε να έχει μέσα από την ιστοσελίδα της ΜΟΔΙΠ και της ΑΔΙΠ χωρίς τη συνεργασία με αρμόδια στελέχη. Αυτό είναι ένα σημείο που χρειάζεται βελτίωση και μάλλον έχει να κάνει με την κατανομή των ρόλων (ποιος παίρνει και ποιόν ρωτάει για ποιο θέμα αλλά και το κατά πόσο η παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών είναι εξειδικευμένη στις ιδιαιτερότητες του κάθε τμήματος και της ΟΜΕΑ του ).

Η εικόνα για την διάθεση του προσωπικού είναι αρκετά θετική. Σε ποσοστό 60% βρίσκουν την διάθεση του προσωπικού «μεγάλη» ή «πλήρης» και επιπλέον ένας στους τρεις ερωτώμενους βρίσκει την διάθεση «πλήρη». Το ποσοστό είναι ιδιαίτερα υψηλό για δημόσια υπηρεσία και ιδιαίτερα με τέτοιο εύρος δραστηριοτήτων.

Ποσοστό 12,1% θεωρεί ότι υπάρχει μικρή επικοινωνιακή ευελιξία από πλευράς προσωπικού, Επίσης 33,3% θεωρεί ότι η επικοινωνιακή ευελιξία κυμαίνεται σε μέτριο επίπεδο, ποσοστό 18,2% θεωρεί ότι υπάρχει μεγάλη επικοινωνιακή ευελιξία. Τέλος απόλυτα ικανοποιημένοι με την επικοινωνιακή ευελιξία είναι το 36,4% των ερωτηθέντων.

Η διαθεσιμότητα του προσωπικού και η ευκολία συνεργασίας με το κατάλληλο άτομο εκτιμάται σε κάθε περίπτωση άνω του μετρίου. Ποιο συγκεκριμένα 19,7% θεωρεί μετρίου επιπέδου την συγκεκριμένη διαθεσιμότητα, το 42,4% θεωρεί ότι η συγκεκριμένη διαθεσιμότητα είναι μεγάλη, ενώ το 28,8 είναι απόλυτα ικανοποιημένο από την διαθεσιμότητα συνεργασίας με το κατάλληλο άτομο από την υπηρεσία. Η συνολική θετική

<i>Έκθεση Αναφοράς για τις συνεντεύξεις των μελών ΟΜΕΑ</i>	
Αναθέτουσα Αρχή:	Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών /ΕΛΚΕ

εικόνα ξεπερνά το 70%. Υπάρχει και ένα ποσοστό 7,6% που αποτιμά ως μικρή τη διαθεσιμότητα του προσωπικού της ΜΟΔΙΠ και 1 άτομο στους 66 (ποσοστό1,5%) που τη χαρακτηρίζει μηδαμινή.

Η απάντηση στην ερώτηση «με ποιους συνεργάστηκα άμεσα» είναι πολλαπλής επιλογής. Οι ερωτώμενοι μπορούσαν να επιλέξουν περισσότερες από μια απαντήσεις, για τον λόγο αυτό το άθροισμα των ποσοστών ξεπερνά το 100%. Πέρα από αυτό, φαίνεται από το παραπάνω Ραβδόγραμμα συχνότητων ότι η συχνότητα επικοινωνίας, ακολουθεί τον σχεδιασμό λειτουργίας της υπηρεσίας, δείχνοντας μια μειούμενη κλιμάκωση της συχνότητας προς τα ανώτερα διοικητικά κλιμάκια. Συγκεκριμένα οι ομάδες επιστημονικής και διοικητικής υποστήριξης υποδέχονται το μεγαλύτερο ποσοστό προσπαθειών για επικοινωνία με το ποσοστό αυτό να μειώνεται πάρα πολύ σε επίπεδο διοίκησης. Επιπλέον παρατηρείται ένα σχετικά μεγάλο ποσοστό «κλήσεων» προς τον συντονιστή και την υπεύθυνη διοικητικής υποστήριξης. Το γεγονός αυτό είναι χαρακτηριστικό μιας υπηρεσίας η οποία έχει σε εξέλιξη την δημιουργία εσωτερικών δομών, οπότε συχνά παρουσιάζονται ζητήματα που απαιτούν επίλυση σε υψηλότερο επίπεδο. Η μεγάλη μείωση των κλήσεων προς τον πρόεδρο της ΜΟΔΙΠ και την διοικούσα επιτροπή μπορεί να εκληφθεί ως μέτρο επιτυχούς αντιμετώπισης των περιστατικών στο αμέσως προηγούμενο επίπεδο.

Η γνώμη των μελών ΟΜΕΑ για το πληροφοριακό σύστημα είναι εξαιρετικά θετική. Το 53% έχει καλή γνώμη, το 13,6% πολύ καλή γνώμη, το 1,5% άριστη γνώμη, το 22,7% το θεωρεί μέτριο ενώ το 9,1% το θεωρεί δύσχρηστο.

Η γενική συμπερασματολογία της προηγούμενης ερώτησης αναπαράγεται και στην ερώτηση αυτή: Το 81,8% των ερωτηθέντων θεωρεί ότι το πληροφοριακό σύστημα δίνει προστιθέμενη αξία στην παροχή υπηρεσιών της μονάδας. Το υπόλοιπο 18,2 δεν θεωρεί κάτι ανάλογο.

<i>Έκθεση Αναφοράς για τις συνεντεύξεις των μελών ΟΜΕΑ</i>	
Αναθέτουσα Αρχή:	Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών /ΕΛΚΕ

Με ιδιαίτερη εκτίμηση

**Εκ μέρους της EURASIAN PARTNERS**