



Αξιολόγηση Υπηρεσιών της ΜΟ.ΔΙ.Π.

Αναφορά ανάλυσης ποσοτικών και ποιοτικών δεδομένων

ΜΟΝΑΔΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

Η συγκεκριμένη αναφορά δημιουργήθηκε από τη Μονάδα Εσωτερικής Αξιολόγησης (Μ.Ε.Α.) του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου.

© 2025 Μονάδα Εσωτερικής Αξιολόγησης

Συντελεστές:

Ευαγγελία Καλδάνη, Κωνσταντίνος Κωνταντόπουλος, Βασιλική Κατσίνα, Δημιουργία ερωτηματολογίου

Κωνσταντίνος Κωνσταντόπουλος, Διαδικτυακή συλλογή δεδομένων

Γιώργος Βορβυλάς, Ανάλυση δεδομένων & συγγραφή

Συντονισμός:

Ευαγγελία Καλδάνη, Αναπληρώτρια Προϊσταμένη ΜΟ.ΔΙ.Π.



Το παρόν έγγραφο, περιλαμβάνει κείμενα και στατιστικά στοιχεία, τα οποία προστατεύονται από τις διατάξεις του εθνικού δικαίου που διέπει την πνευματική ιδιοκτησία. Τα παραπάνω αποτελούν αποκλειστική ιδιοκτησία της Μονάδας Εσωτερικής Αξιολόγησης και του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου.

Η αναπαραγωγή δεδομένων κειμένου και στατιστικών στοιχείων, επιτρέπεται μόνο με αναφορά στο συγκεκριμένο κείμενο.

Πίνακας Περιεχομένων

Πίνακας Περιεχομένων.....	2
Κατάλογος Γραφημάτων.....	3
Κατάλογος Πινάκων.....	3
1. Εισαγωγή.....	4
2. Ερευνητικό εργαλείο και συλλογή δεδομένων.....	5
3. Συμμετοχή στην αξιολόγηση.....	5
4. Ανάλυση ποσοτικών δεδομένων	6
5. Ανάλυση ποιοτικών δεδομένων	8
5.1. Γενικά στοιχεία	8
5.2. Απαντήσεις από το Διοικητικό Προσωπικό	9
5.2.1. Θετικά Σχόλια	9
5.2.2. Αρνητικά Σχόλια	9
5.2.3. Προτάσεις Βελτίωσης.....	10
5.2.4. Γενικό Συμπέρασμα σχολίων Διοικητικού Προσωπικού	10
5.3. Απαντήσεις από το Ακαδημαϊκό Προσωπικό	10
5.3.1. Θετικά Σχόλια	10
5.3.2. Αρνητικά Σχόλια	11
5.3.3. Προτάσεις Βελτίωσης.....	11
5.3.4. Γενικό Συμπέρασμα σχολίων Ακαδημαϊκού Προσωπικού	12
6. Συμπεράσματα.....	13
7. Παραρτήματα.....	14
Α. Ερωτηματολόγιο αξιολόγησης υπηρεσιών ΜΟ.ΔΙ.Π.....	14
Β. Συχνότητες απαντήσεων και περιγραφικά μέτρα ανά ερώτηση	16
Γ. Συλλεχθείσες απαντήσεις του δείγματος στις ανοικτού τύπου ερωτήσεις	17
Γ.1 Απαντήσεις διοικητικού προσωπικού	17
Γ.2 Απαντήσεις ακαδημαϊκού προσωπικού	17

Κατάλογος Γραφημάτων

Γράφημα 1. Γενική ικανοποίηση από τις υπηρεσίες της ΜΟ.ΔΙ.Π. ανά θέση ερωτηθέντων/θεισών	6
Γράφημα 2. Ικανοποίηση από τις επιμέρους υπηρεσίες της ΜΟ.ΔΙ.Π. ανά θέση ερωτηθέντων/θεισών	7
Γράφημα 3. Επισκεψιμότητα της ιστοσελίδας της ΜΟ.ΔΙ.Π.....	7
Γράφημα 4. Επισκεψιμότητα ιστοσελίδας της ΜΟ.ΔΙ.Π. ανά θέση ερωτηθέντων/θεισών	8

Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 1. Συμμετέχοντες/ουσες στην αξιολόγηση σύμφωνα με τη θέση τους	5
Πίνακας 2. Συχνότητες απαντήσεων ερωτηθέντων/θεισών (ανά θέση) στις ανοικτού τύπου ερωτήσεις	8
Πίνακας 3. Απαντήσεις ερωτηθέντων/θεισών αναφορικά με την ικανοποίηση από της υπηρεσίες της ΜΟ.ΔΙ.Π.....	16

1. Εισαγωγή

Η Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας (ΜΟ.ΔΙ.Π.) του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου (Ε.Α.Π.) από την σύστασή της ([ΦΕΚ 2309/Β'/13-6-2019](#)), ως ανεξάρτητη μονάδα του Ιδρύματος, συνεργάζεται, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, με την Εθνική Αρχή Ανώτατης Εκπαίδευσης (ΕΘ.Α.Α.Ε.) για την υποστήριξη των διαδικασιών εσωτερικής και εξωτερικής αξιολόγησης του Ε.Α.Π., των επιμέρους ακαδημαϊκών του μονάδων και των Προγραμμάτων Σπουδών (ΠΣ).

Στο πλαίσιο αυτό, η ΜΟ.ΔΙ.Π., ανταποκρινόμενη σε προσκλήσεις της ΕΘ.Α.Α.Ε., έχει υποστηρίξει, συντονίσει και υποβάλει φακέλους πιστοποίησης για:

- το Εσωτερικό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας (Ε.Σ.Δ.Π.) του Ε.Α.Π.,
- 8 Προπτυχιακά Προγράμματα Σπουδών (Π.Π.Σ.)
- 68 Προγράμματα Μεταπτυχιακών Σπουδών (Π.Μ.Σ.)
- Το Κέντρο Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης (ΚΕ.ΔΙ.ΒΙ.Μ.) του Ε.Α.Π.

Μέχρι **31/12/2024** έχουν ολοκληρωθεί επιτυχώς οι διαδικασίες εξωτερικής αξιολόγησης και πιστοποίησης για:

- το ΕΣΔΠ, η διαδικασία επαναπιστοποίησης του οποίου θα εκκινήσει εντός του 2025,
- 6 ΠΠΣ, ενώ αναμένεται από την ΕΘ.Α.Α.Ε. η ολοκλήρωση της διαδικασίας για τα υπόλοιπα 2 ΠΠΣ,
- 48 ΠΜΣ, ενώ αναμένεται από την ΕΘ.Α.Α.Ε. η ολοκλήρωση της διαδικασίας για τα υπόλοιπα 20 ΠΜΣ και το ΚΕ.ΔΙ.ΒΙ.Μ.

Επιπρόσθετα, η ΜΟ.ΔΙ.Π. έχει συμμετάσχει σε εξωτερικές αξιολογήσεις, με φορείς πιστοποίησης πλην της ΕΘΑΑΕ, για την πιστοποίηση Π.Μ.Σ. συνεργασίας (joint) του Ε.Α.Π. με Πανεπιστήμια του εξωτερικού (Παν/μιο Λευκωσίας, Α.Π.ΚΥ, Frederick).

Με βάση τον ανωτέρω κύκλο εργασιών που έχει υλοποιήσει η ΜΟ.ΔΙ.Π. του Ε.Α.Π. από τη σύστασή της και εν όψει της επαναπιστοποίησης του Ε.Σ.Δ.Π. του Ε.Α.Π., στο πλαίσιο της οποίας θα πραγματοποιηθεί και η εξωτερική αξιολόγηση του έργου της ΜΟ.ΔΙ.Π., κρίθηκε σκόπιμο να διενεργηθεί μια μικρής κλίμακας εσωτερική αξιολόγηση των υπηρεσιών της Μονάδας. Η υλοποίηση της εν λόγω δράσης εγκρίθηκε στην 25^η Συνεδρίαση της ΜΟ.ΔΙ.Π. και τη 12^η Συνεδρίαση της Συγκλήτου, στο πλαίσιο του συνόλου των ενεργειών που αποφασίστηκαν για την επαναπιστοποίηση του Ε.Σ.Δ.Π.

Η παρούσα έρευνα πραγματοποιήθηκε με σκοπό την αξιολόγηση των υπηρεσιών που παρέχει η ΜΟ.ΔΙ.Π. του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου (Ε.Α.Π.), στο πλαίσιο της συνεχούς βελτίωσης της λειτουργίας της. Η αξιολόγηση εστίασε κυρίως στην ποιότητα της υποστήριξης που προσφέρει η ΜΟ.ΔΙ.Π. σε όλες τις φάσεις της προετοιμασίας του φακέλου πιστοποίησης των Προγραμμάτων Σπουδών και του ΚΕ.ΔΙ.ΒΙ.Μ., όπως οι ενημερωτικές συναντήσεις, το συνοδευτικό υλικό, η επικοινωνία, η υποστήριξη στη συμπλήρωση των σχετικών εκθέσεων και η έγκαιρη ανταπόκριση του Ε.Α.Π. στα πιεστικά χρονοδιαγράμματα που τίθενται από την ΕΘ.Α.Α.Ε.

Η έρευνα απευθύνονταν σε ένα ευρύ φάσμα μελών της ακαδημαϊκής κοινότητας του Ε.Α.Π., συμπεριλαμβανομένων των Κοσμητόρων, των Διευθυντών Προγραμμάτων Σπουδών, των μελών του Εκπαιδευτικού Προσωπικού που συμμετέχουν στην αξιολόγηση, των μελών των Ομάδων Εσωτερικής Αξιολόγησης (Ο.Μ.Ε.Α.) των Σχολών, καθώς και των διοικητικών υπαλλήλων που συνεργάζονται στενά με τη ΜΟ.ΔΙ.Π. Μέσω της συλλογής ανώνυμων απαντήσεων σχετικά με διάφορες πτυχές των υπηρεσιών της ΜΟ.ΔΙ.Π., η έρευνα είχε ως στόχο την αποτύπωση του βαθμού ικανοποίησης των

εμπλεκόμενων προσώπων και τον εντοπισμό τόσο ισχυρών σημείων στη λειτουργία της ΜΟ.ΔΙ.Π. όσο και ζητημάτων που χρήζουν βελτίωσης.

Τα αποτελέσματα της συγκεκριμένης έρευνας αναμένεται να συμβάλλουν στη λήψη αποφάσεων για την περαιτέρω ενίσχυση των διαδικασιών ποιότητας, τον εντοπισμό καλών πρακτικών αλλά και τομέων που χρήζουν βελτίωσης, ώστε να υλοποιηθούν αλλαγές που θα ενισχύσουν την αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα του Ε.Σ.Δ.Π. του Πανεπιστημίου.

2. Ερευνητικό εργαλείο και συλλογή δεδομένων

Για τις ανάγκες της παρούσας έρευνας σχεδιάστηκε ένα ερωτηματολόγιο αποτελούμενο από 13 ερωτήσεις (δέκα κλειστού και τρεις ανοικτού τύπου), το οποίο είχε ως στόχο την καταγραφή του βαθμού ικανοποίησης του εμπλεκόμενου ακαδημαϊκού και διοικητικού προσωπικού στις διαδικασίες πιστοποίησης, των θετικών/αρνητικών εμπειριών τους από τη συνεργασία τους με τη ΜΟ.ΔΙ.Π., καθώς και των προτάσεών τους για βελτιώσεις των παρεχόμενων από τη ΜΟ.ΔΙ.Π. υπηρεσιών (Παράρτημα Α). Το ερωτηματολόγιο σχεδιάστηκε αρχικά από στελέχη της ΜΟ.ΔΙ.Π. και στη συνέχεια κοινοποιήθηκε σε συνεργάτη της Μονάδας Εσωτερικής Αξιολόγησης (Μ.Ε.Α.) και σε τακτικό μέλος της ΜΟ.ΔΙ.Π. για έλεγχο εγκυρότητας όψευς (face validity).

Αφού πραγματοποιήθηκαν οι σχετικές αλλαγές, το ερευνητικό εργαλείο αναρτήθηκε για διαδικτυακή χορήγηση στην τελική του μορφή, στο παρακάτω URL:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfmVcTKx6gOtGo_85-0c-qmM0b7ju-O4aKW-HGzp7y6EEp_2w/viewform?usp=header

Το URL απεστάλη μέσω email στον πληθυσμό-στόχο της έρευνας. Τα συλλεχθέντα δεδομένα κοινοποιήθηκαν στη συνέχεια στη Μονάδα Εσωτερικής Αξιολόγησης (Μ.Ε.Α.) του Ε.Α.Π. για περαιτέρω επεξεργασία και ανάλυση. Η έρευνα διεξήχθη από **01/04/2025** έως **15/05/2025**.

3. Συμμετοχή στην αξιολόγηση

Το διαδικτυακό ερωτηματολόγιο εστάλη σε **608** άτομα εκ των οποίων οι 584 ήταν ακαδημαϊκό προσωπικό και οι 24 Διοικητικό προσωπικό. Από αυτούς/ές απάντησαν συνολικά **117** άτομα (ποσοστό απόκρισης 19,24%).

Ο Πίνακας 1 παρουσιάζει την κατανομή των συμμετεχόντων/χουσών στην αξιολόγηση ανάλογα με τη θέση τους στο Ε.Α.Π. Από τα δεδομένα προκύπτει ξεκάθαρα ότι η συντριπτική πλειονότητα των ερωτηθέντων/θεισών ανήκει στο ακαδημαϊκό προσωπικό που ήταν και η πολυπληθέστερη ομάδα.

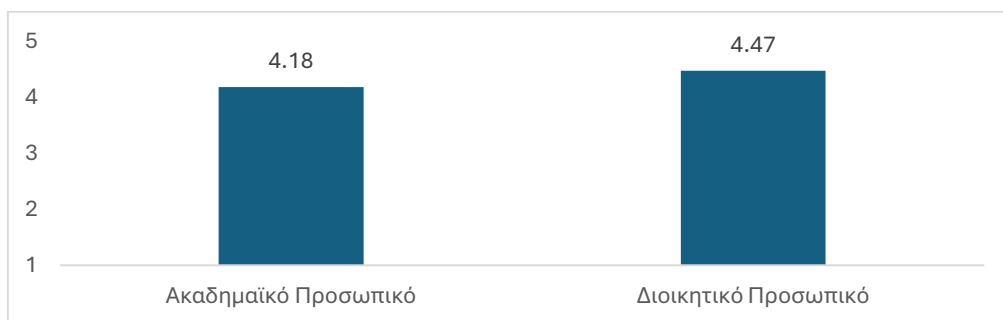
Πίνακας 1. Συμμετέχοντες/ουσες στην αξιολόγηση σύμφωνα με τη θέση τους

Θέση στο Ε.Α.Π.	N	%
Ακαδημαϊκό Προσωπικό	107	91.5%
Διοικητικό Προσωπικό	10	8.5%

Θέση στο Ε.Α.Π.	N	%
Σύνολο	117	100%

4. Ανάλυση ποσοτικών δεδομένων

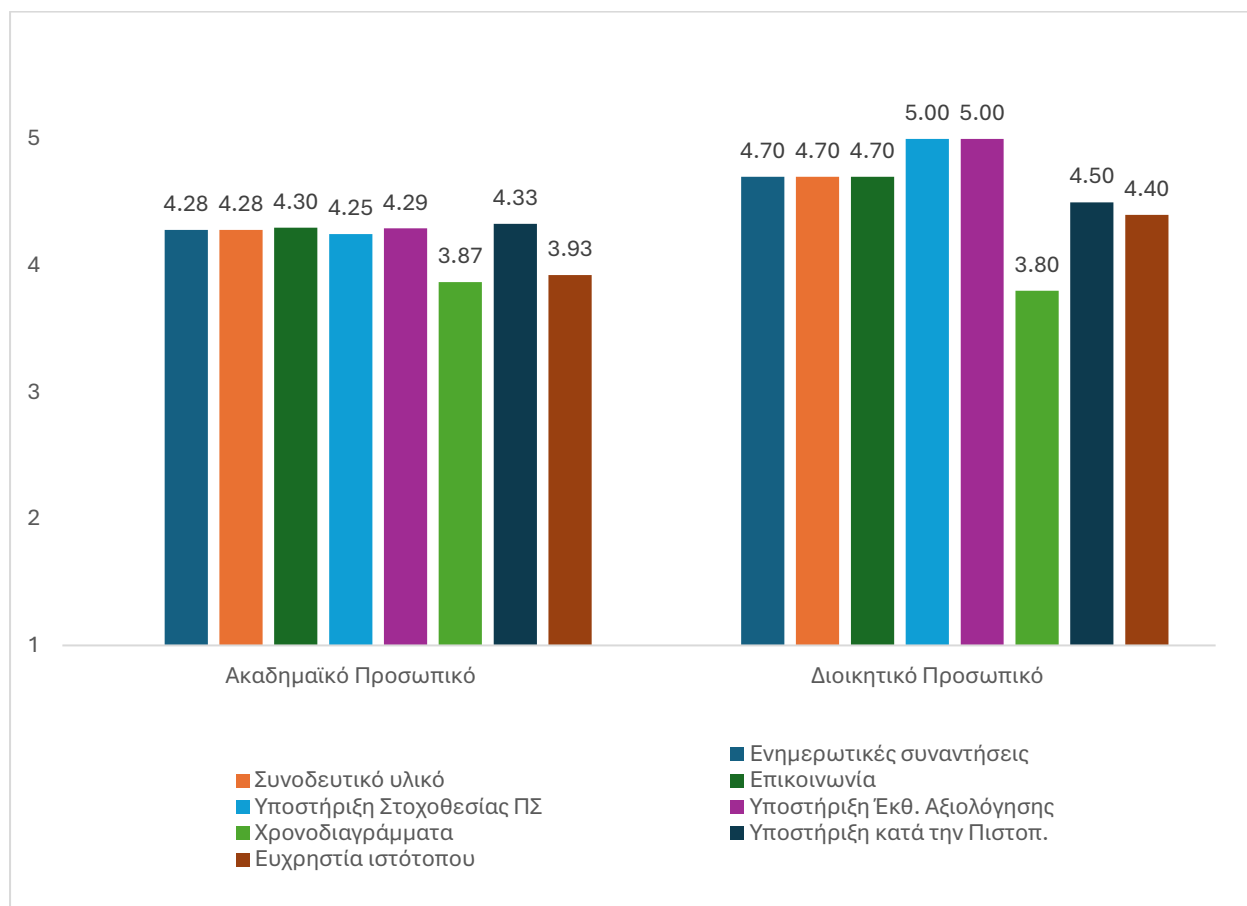
Από το Γράφημα 1 προκύπτει ότι και οι δύο ομάδες συμμετεχόντων/ουσών εμφανίζονται γενικά ικανοποιημένες, με μέσες τιμές άνω του 4, γεγονός που υποδηλώνει μια θετική αντίληψη για τη λειτουργία της ΜΟ.ΔΙ.Π. Το διοικητικό προσωπικό δείχνει υψηλότερη ικανοποίηση σε σύγκριση με το ακαδημαϊκό προσωπικό.



Γράφημα 1. Γενική ικανοποίηση από τις υπηρεσίες της ΜΟ.ΔΙ.Π. ανά θέση ερωτηθέντων/θεισών

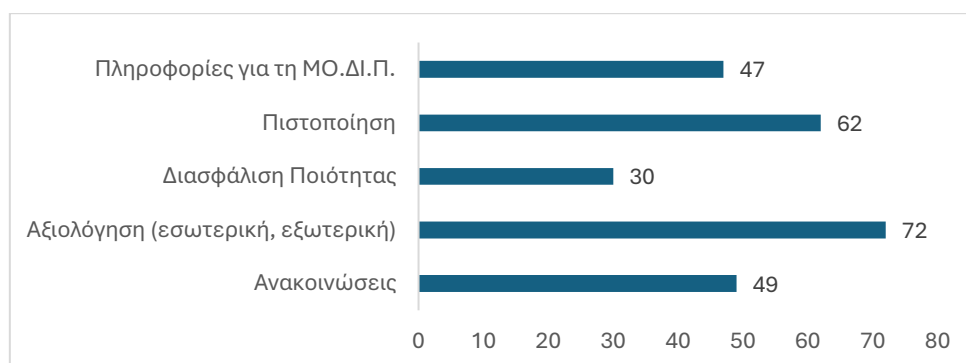
Από το Γράφημα 2 προκύπτει ότι οι μέσες τιμές ικανοποίησης ανά υπηρεσία είναι γενικά υψηλές και για τις δύο ομάδες, κάτι που δείχνει ότι οι υπηρεσίες της ΜΟ.ΔΙ.Π. εκτιμώνται θετικά (>3). Το διοικητικό προσωπικό εμφανίζεται πιο ικανοποιημένο σχεδόν σε όλες τις επιμέρους υπηρεσίες. Η χαμηλότερη τιμή για το ακαδημαϊκό προσωπικό είναι στα χρονοδιαγράμματα, αλλά και η ευχρηστία του ιστότοπου λαμβάνει σχετικά χαμηλή αξιολόγηση. Για την τελευταία, αυτό μάλλον υποδηλώνει δυσκολία πρόσβασης ή κατανόησης των πληροφοριών σε ψηφιακά περιβάλλοντα από τη συγκεκριμένη ομάδα.

Αντίστοιχα, και για το διοικητικό προσωπικό καταγράφεται στα χρονοδιαγράμματα η χαμηλότερη μέση τιμή ικανοποίησης, κάτι που δείχνει ένα κοινό και για τις δύο ομάδες σημείο προβληματισμού στην όλη διαδικασία πιστοποίησης.



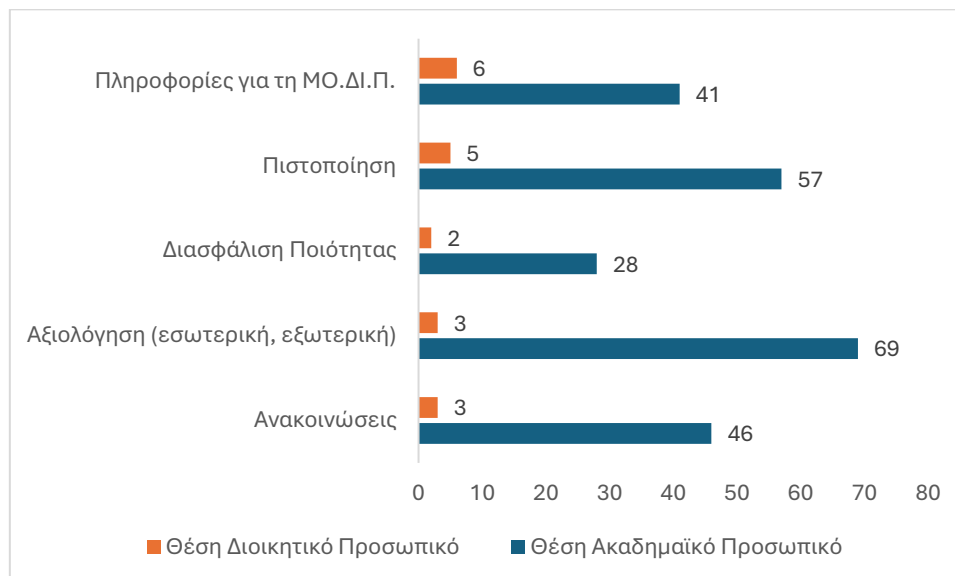
Γράφημα 2. Ικανοποίηση από τις επιμέρους υπηρεσίες της ΜΟ.ΔΙ.Π. ανά θέση ερωτηθέντων/θιςών

Αναφορικά με την επισκεψιμότητα της ιστοσελίδας της Μονάδας, από το Γράφημα 3 προκύπτει ότι οι σελίδες με τη συχνότερη επίσκεψη για όλους/ές τους/τις συμμετέχοντες/ουσες στην έρευνα είναι αυτές που σχετίζονται με την αξιολόγηση και την πιστοποίηση, κάτι που δείχνει την έντονη ανάγκη για ενημέρωση επί των συγκεκριμένων διαδικασιών. Από την άλλη, σελίδες όπως η «Διασφάλιση Ποιότητας» και η «Πληροφορίες για τη ΜΟ.ΔΙ.Π.» παρουσιάζουν χαμηλότερη χρήση, πιθανώς λόγω του ενημερωτικού χαρακτήρα τον οποίο αυτές έχουν και όχι της άμεσης σύνδεσής τους με τις διαδικασίες πιστοποίησης. Σε γενικές γραμμές, αυτό που προκύπτει είναι η στοχευμένη χρήση της ιστοσελίδας.



Γράφημα 3. Επισκεψιμότητα της ιστοσελίδας της ΜΟ.ΔΙ.Π.

Ειδικότερα, ανά θέση στο Ε.Α.Π. των ερωτηθέντων/θεισών, τη μεγαλύτερη επισκεψιμότητα από πλευράς ακαδημαϊκού προσωπικού έχουν οι ιστοσελίδες που αφορούν την αξιολόγηση και την πιστοποίηση (Γράφημα 4). Αντίθετα το Διοικητικό Προσωπικό τείνει να επισκέπτεται περισσότερο τις ιστοσελίδες Πληροφορίες για τη ΜΟ.ΔΙ.Π.» και Πιστοποίηση».



Γράφημα 4. Επισκεψιμότητα ιστοσελίδας της ΜΟ.ΔΙ.Π. ανά θέση ερωτηθέντων/θεισών

5. Ανάλυση ποιοτικών δεδομένων

5.1. Γενικά στοιχεία

Στις τρεις ερωτήσεις ανοικτού τύπου του διαδικτυακού ερωτηματολογίου δόθηκαν συνολικά **299** απαντήσεις (βλ. αναλυτικότερα Παράρτημα Γ). Ως απάντηση λογίζεται η συμπλήρωση φόρμας ανοικτού κειμένου για κάθε μια ερώτηση. Οι κατανομές των απαντήσεων αυτών ανά ερώτηση και θέση των ερωτηθέντων/θεισών παρουσιάζεται στον Πίνακα 2. Παρατηρούμε μια ισόποση σχεδόν κατανομή απαντήσεων ανά ερώτηση από το δείγμα, με ποσοστά απόκρισης που κυμαίνονται από 32,11% έως 35,12%. Από την άλλη, το ακαδημαϊκό προσωπικό συγκεντρώνει το μεγαλύτερο ποσοστό απαντήσεων τόσο ανά ερώτηση όσο και συνολικά.

Πίνακας 2. Συχνότητες απαντήσεων ερωτηθέντων/θεισών (ανά θέση) στις ανοικτού τύπου ερωτήσεις

Ανοικτού τύπου ερωτήσεις	Ακαδημαϊκό προσωπικό	Διοικητικό προσωπικό	Σύνολο
Ποια είναι κατά τη γνώμη σας τα σημαντικότερα θετικά στοιχεία των υπηρεσιών της ΜΟ.ΔΙ.Π.;	95 (31.77%)	10 (3.34%)	105 (35.12%)

Ποια είναι κατά τη γνώμη σας τα σημαντικότερα αρνητικά στοιχεία των υπηρεσιών της ΜΟ.ΔΙ.Π.;	90 (30.10%)	8 (2.68%)	98 (32.78%)
Ποιες είναι οι προτάσεις σας για τη βελτίωση των υπηρεσιών της ΜΟ.ΔΙ.Π.;	88 (29.43%)	8 (2.68%)	96 (32.11%)
Σύνολο	273 (91.30%)	26 (8.70%)	299 (100%)

Οι απαντήσεις των ερωτηθέντων/θεισών υποβλήθηκαν στη συνέχεια σε ανάλυση με τη μέθοδο της αυτοματοποιημένης σύνοψης κειμένου (text summarization). Επισημαίνεται ότι στον παραπάνω πίνακα συμπεριλαμβάνονται και απαντήσεις του τύπου: «Δεν ξέρω», «Δεν έχω να προσθέσω κάτι», «Κανένα σχόλιο», κ.α., απαντήσεις δηλαδή οι οποίες δεν σχετίζονταν με το ζητούμενο της ανοικτής ερώτησης και οι οποίες δεν ελήφθησαν υπόψη κατά την ανάλυση των δεδομένων που ακολουθεί.

5.2. Απαντήσεις από το Διοικητικό Προσωπικό

5.2.1. Θετικά Σχόλια

Το διοικητικό προσωπικό αναγνωρίζει ως σημαντικότερα θετικά στοιχεία της ΜΟ.ΔΙ.Π. την άρτια οργάνωση, την άμεση ενημέρωση και ταχύτητα διεκπεραίωσης, καθώς και την κατάρτιση και εργατικότητα του προσωπικού της. Επισημαίνεται η άριστη συνεργασία και επικοινωνία, τόσο εσωτερικά όσο και με τις ακαδημαϊκές μονάδες, με έμφαση στην άμεση ανταπόκριση και υποστήριξη. Ιδιαίτερα θετική είναι η δημιουργία σχεδίων δράσης, καθώς και η συστηματική παροχή βοήθειας σε όλους τους τομείς, στοιχεία που συμβάλλουν στην αποτελεσματική ανταπόκριση των μονάδων.

Μερικά ενδεικτικά σχόλια είναι τα εξής:

- «Οι γνώσεις, η κατάρτιση και η εργατικότητα του προσωπικού της ΜΟ.ΔΙ.Π., καθώς και η καλή διάθεση για συνεργασία».
- «Η άμεση ανταπόκριση και η βοήθεια που προσφέρει σε όλους τους τομείς».
- «Άμεση επικοινωνία με προσωπικό της ΜΟ.ΔΙ.Π., δημιουργία χρονοδιαγραμμάτων ενεργειών ανά Τμήμα».

5.2.2. Αρνητικά Σχόλια

Μερικά αρνητικά σχόλια τα οποία διατύπωσε το διοικητικό προσωπικό σχετικά με τις υπηρεσίες της ΜΟ.ΔΙ.Π. αφορούσαν κυρίως τα πιεστικά χρονοδιαγράμματα και τα στενά χρονικά περιθώρια που δίνονται, τα οποία δυσκολεύουν την τήρηση των προθεσμιών. Επίσης, αναφέρθηκε η έλλειψη κατανόησης των εργασιών που εκτελεί η ΜΟ.ΔΙ.Π., πιθανώς λόγω έλλειψης επαρκούς ενημέρωσης ή συντονισμού.

Μερικά ενδεικτικά σχόλια είναι τα εξής:

- «Πολύ στενά χρονικά περιθώρια για την τήρηση των χρονοδιαγραμμάτων».
- «Τα πιεστικά χρονοδιαγράμματα που προκύπτουν όμως από τα χρονοδιαγράμματα της Ε.Θ.Α.Ε.Ε.».
- «Η μη κατανόηση των εργασιών που κάνει [η ΜΟ.ΔΙ.Π.]».

5.2.3. Προτάσεις Βελτίωσης

Το διοικητικό προσωπικό των υπηρεσιών της ΜΟ.ΔΙ.Π. πρότείνει μια σειρά από βελτιώσεις για την ενίσχυση της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών που παρέχονται. Μεταξύ αυτών, τονίζεται η ανάγκη για εκπαίδευση του προσωπικού σε θέματα διασφάλισης ποιότητας, καθώς και η καλύτερη οργάνωση του χρόνου υλοποίησης, με παράταση των προθεσμιών ώστε να είναι εφικτή η τήρηση των χρονοδιαγραμμάτων. Επιπλέον, προτείνεται η πιο συχνή και ευρεία ενημέρωση της κοινότητας του Ε.Α.Π. σχετικά με τις υπηρεσίες και το ρόλο της ΜΟ.ΔΙ.Π., ώστε να ενισχυθεί περισσότερο η καλή συνεργασία.

Ακολουθούν ενδεικτικά σχόλια:

- «Εκπαίδευση του προσωπικού σε θέματα διασφάλισης ποιότητας».
- «Να δίνεται μεγαλύτερο χρονικό περιθώριο για την τήρηση του χρονοδιαγράμματος».
- «Να κάνει [η ΜΟ.ΔΙ.Π.] πιο συχνή ενημέρωση και να είναι γνωστό σε όλη την κοινότητα του Ε.Α.Π. τι προσφέρει και πόσο σημαντικό είναι το έργο της ΜΟ.ΔΙ.Π.».

5.2.4. Γενικό Συμπέρασμα σχολίων Διοικητικού Προσωπικού

Από τη συνολική ανάλυση των σχολίων του διοικητικού προσωπικού προκύπτει μια ιδιαίτερα θετική εικόνα για τη λειτουργία και τη συμβολή της ΜΟ.ΔΙ.Π. Τα σχόλια εστιάζουν στην άμεση ανταπόκριση, την αποτελεσματική επικοινωνία και την υψηλή κατάρτιση του προσωπικού, στοιχεία που ενισχύουν την εμπιστοσύνη και διευκολύνουν την καθημερινή συνεργασία. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στον συντονισμό των διαδικασιών αξιολόγησης και στην υποστήριξη που παρέχεται στις ακαδημαϊκές/διοικητικές μονάδες, γεγονός που αναγνωρίζεται ως ουσιαστική συμβολή στη βελτίωση της ποιότητας. Τα αρνητικά σχόλια είναι περιορισμένα και σχετίζονται κυρίως με τα πιεστικά χρονοδιαγράμματα, τα οποία αποδίδονται σε εξωτερικούς θεσμικούς παράγοντες. Οι προτάσεις βελτίωσης επικεντρώνονται στην ανάγκη για περισσότερη ευελιξία στα χρονοδιαγράμματα, ενίσχυση της προβολής του έργου της ΜΟ.ΔΙ.Π. και επιπλέον εκπαίδευση σε θέματα διασφάλισης ποιότητας, επιβεβαιώνοντας τη διάθεση για συνεχή βελτίωση.

5.3. Απαντήσεις από το Ακαδημαϊκό Προσωπικό

5.3.1. Θετικά Σχόλια

Το ακαδημαϊκό προσωπικό εκφράζει ιδιαίτερη ικανοποίηση για τη ΜΟ.ΔΙ.Π., τονίζοντας την αποτελεσματικότητα, τις γνώσεις και τον επαγγελματισμό που χαρακτηρίζει το προσωπικό της. Η υποστήριξη που παρέχει η ΜΟ.ΔΙ.Π. είναι αμέριστη, με έμφαση στην ευγένεια, την προθυμία και την αμεσότητα στην ανταπόκριση σε αιτήματα και απορίες. Η ΜΟ.ΔΙ.Π. διακρίνεται για την ευσυνειδησία των στελεχών της, την παροχή χρήσιμων συμβουλών, την επίλυση προβλημάτων και την πρωτοβουλία της, ιδίως στις τηλεφωνικές συμβουλές που αποδεικνύονται πολύ βοηθητικές. Επίσης, η αξιοποίηση κοινού υλικού και πολιτικών για όλες τις σχολές εξοικονομεί χρόνο και εξασφαλίζει μια ομαλή ροή εργασιών για τη διαδικασία πιστοποίησης. Η ΜΟ.ΔΙ.Π. φαίνεται ότι συμβάλλει σημαντικά στη διαδικασία τεκμηρίωσης, στην επεξεργασία αποτελεσμάτων αξιολόγησης και στη σύνταξη εκθέσεων, με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας του παρεχόμενου έργου.

Μερικά ενδεικτικά σχόλια είναι τα ακόλουθα:

- «Επαγγελματισμός, προθυμία, ευγένεια, άψογη οργάνωση».
- «Εξαιρετική συνεργασία και ανταπόκριση».
- «Το άρτια καταρτισμένο προσωπικό που πάντα είναι πρόθυμο να επιλύσει τις απορίες μας».
- «Η αμεσότητα στις απαντήσεις τους και η σοβαρότητα με την οποία αντιμετωπίζουν τα θέματα».

- «Έγκυρη ενημέρωση, παρακολούθηση και βελτίωση παραγόμενου έργου, διασφάλιση ποιότητας».
- «Η οργάνωση πλαισίου διασφάλισης ποιότητας για το Πανεπιστήμιο, καθώς και την πρόβλεψη διαδικασιών».

5.3.2. Αρνητικά Σχόλια

Το ακαδημαϊκό προσωπικό εξέφρασε και κάποια αρνητικά σχόλια σχετικά με τις υπηρεσίες της ΜΟ.ΔΙ.Π., εστιάζοντας κυρίως ζητήματα που αφορούν την οργάνωση, την επικοινωνία και τη γραφειοκρατία. Ειδικότερα, ένα από τα προβλήματα που αναδείχθηκε είναι η πίεση του χρόνου, με στενά χρονοδιαγράμματα και αυστηρά χρονικά περιθώρια που δυσκολεύουν την ολοκλήρωση των εργασιών, ιδιαίτερα σε περιόδους με έντονο ακαδημαϊκό φόρτο. Παράλληλα, επισημάνθηκε η έλλειψη προειδοποίησης για επερχόμενες υποχρεώσεις, όπως οι διαδικασίες πιστοποίησης, γεγονός που δημιουργεί πρόσθετο στρες.

Η γραφειοκρατία αποτελεί ένα άλλο μεγάλο εμπόδιο, με πολλά σχόλια να αναφέρουν υπερβολικές διαδικασίες που συχνά επιβάλλονται από εξωτερικούς φορείς. Αυτό συνοδεύεται από δυσκολίες στη διαχείριση της πληροφορίας, καθώς ο μεγάλος όγκος email και η έλλειψη σαφούς επικοινωνίας δυσκολεύουν την αποτελεσματική εργασία. Επιπλέον, υπάρχουν περιπτώσεις όπου η επικοινωνία είναι αποσπασματική, με αντιφατικές πληροφορίες ή εσφαλμένα αναρτημένα έγγραφα, κάτι που δημιουργεί σύγχυση.

Ένα άλλο ζήτημα που αναφέρθηκε είναι η έλλειψη συνεργασίας και υποστήριξης σε μερικές περιπτώσεις, ιδίως μεταξύ του διοικητικού και του ακαδημαϊκού προσωπικού. Μερικά σχόλια αναφέρθηκαν στην έλλειψη σεμιναρίων ενημέρωσης ή παρουσιάσεων των αποτελεσμάτων της αξιολόγησης καθώς και ανάγκη για καλύτερη συνεργασία. Επιπλέον, υπάρχει η αίσθηση ότι ο μεγάλος αριθμός εγγράφων που απαιτούνται για διάφορες διαδικασίες, σε συνδυασμό με το μειωμένο προσωπικό, οδηγεί σε υπερφόρτωση και κούραση.

Τέλος, υπήρξαν παρατηρήσεις σχετικά με την υπερβολική έμφαση σε ποσοτικούς δείκτες, ενώ παράλληλα υπάρχουν δυσκολίες στην κατανόηση ορισμένων διαδικασιών λόγω της περίπλοκης ή ξύλινης γλώσσας των εγγράφων. Επίσης, αναφέρθηκαν ζητήματα όπως λανθασμένες συστάσεις από επιτροπές πιστοποίησης οι οποίες δυσχεραίνουν περαιτέρω τη δουλειά που πρέπει να γίνει.

Μερικά ενδεικτικά σχόλια είναι τα ακόλουθα:

- «Το σπαμάρισμα με πάρα πολλά email, τα οποία έχουν πολύ μεγάλο όγκο πληροφορίας, που δεν μπορούμε πάντα να διαχειριστούμε ανάμεσα στις τόσες άλλες υποχρεώσεις».
- «Μειωμένο σε αριθμό προσωπικό και συνεπώς εργασιακή υπερφόρτωση υπάρχοντος προσωπικού».
- «Τα χρονοδιαγράμματα για τις εκάστοτε εργασίες που κάποιες φορές είναι βραχυπρόθεσμα».
- «Η γραφειοκρατία (που όμως επιβάλλεται έξωθεν)».
- «Η έλλειψη παρουσιάσεων των αποτελεσμάτων της αξιολόγησης».
- «Οι επιτροπές πιστοποίησης κάνουν συστάσεις, πολλές φορές οι συστάσεις αυτές είτε είναι λανθασμένες είτε δεν συνάδουν με τον χαρακτήρα του Ε.Α.Π.».

5.3.3. Προτάσεις Βελτίωσης

Οι προτάσεις βελτίωσης από το ακαδημαϊκό προσωπικό των υπηρεσιών της ΜΟ.ΔΙ.Π. περιλαμβάνουν μια σειρά από ενέργειες που αφορούν κυρίως τη μείωση της γραφειοκρατίας, την ενίσχυση της επικοινωνίας, την αύξηση του ανθρώπινου δυναμικού και τη βελτίωση των διαδικασιών.

Συγκεκριμένα, προτείνεται η μείωση της γραφειοκρατίας μέσω της απλοποίησης των διαδικασιών και της αυτοματοποίησης, καθώς και η χρήση πρότυπων εγγράφων με προκαθορισμένα στοιχεία για ευκολία. Επίσης, τονίζεται η ανάγκη για περισσότερο προσωπικό στη ΜΟ.ΔΙ.Π., ώστε να μειωθεί ο φόρτος εργασίας και να βελτιωθεί η εξυπηρέτηση.

Η βελτίωση της επικοινωνίας είναι ένα άλλο κύριο ζητούμενο, με προτάσεις για πιο συχνές ενημερώσεις, τη δημιουργία newsletter ή blog, και καλύτερη συνεργασία με το ακαδημαϊκό προσωπικό και άλλα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας. Επιπλέον, αναφέρεται η ανάγκη για εκδηλώσεις και webinar που θα αναδείξουν το έργο της ΜΟ.ΔΙ.Π., καθώς και η ενημέρωση του προσωπικού για τη σημασία των διαδικασιών διασφάλισης ποιότητας.

Άλλες προτάσεις αφορούν την ενίσχυση της δικτύωσης, την οργάνωση εκπαιδευτικών σεμιναρίων, την απλοποίηση των απαιτήσεων πιστοποίησης και τη βελτίωση του πληροφοριακού συστήματος για πιο αποτελεσματική αυτο-αξιολόγηση.

Μερικά ενδεικτικά σχόλια είναι τα ακόλουθα:

- «Να υπάρχει μεγαλύτερη άνεση χρόνου και να περιοριστεί η γραφειοκρατία για συλλογή διαρκώς παρόμοιων και στην πράξη μη αξιοποιήσιμων στοιχείων».
- «Περισσότερη αυτοματοποίηση των διαδικασιών, περισσότερο προσωπικό στη ΤΟΜΕΑΣ ώστε να μειωθεί ο φόρτος εργασίας στις υπόλοιπες κατηγορίες προσωπικού».
- « Πιο συχνή επικοινωνία και ενημέρωση των εμπλεκόμενων. Θα μπορούσε να υπάρχει ένα επιμεριστικό email ή ένα newsletter για τις δράσεις και την εξέλιξή τους».
- «Επείγει η οργάνωση εκδηλώσεων ανάδειξης του έργου της ΜΟ.ΔΙ.Π. και των θετικών αποτελεσμάτων της Πιστοποίησης, καθώς και η διάχυση στον τύπο και τα ΜΜΕ».
- «Ίσως μια περαιτέρω απλοποίηση των διαδικασιών (π.χ. περίληψη θεμάτων) και η παροχή παραδειγμάτων για καλύτερη κατανόηση».
- «Η συνεχής βελτίωση του Πληροφοριακού Συστήματος, ώστε να παρέχει βασικές λειτουργίες για τις διαδικασίες αυτο-αξιολόγησης του Ιδρύματος».

5.3.4. Γενικό Συμπέρασμα σχολίων Ακαδημαϊκού Προσωπικού

Η συνολική εικόνα που προκύπτει από τα θετικά, αρνητικά σχόλια και τις προτάσεις βελτίωσης του ακαδημαϊκού προσωπικού είναι ιδιαίτερα θετική, με έμφαση στην επαγγελματική επάρκεια, την υποστήριξη και την ποιότητα της ενημέρωσης που παρέχει η ΜΟ.ΔΙ.Π. Οι ακαδημαϊκοί αναγνωρίζουν τη συμβολή της στη διασφάλιση ποιότητας και στην οργάνωση των διαδικασιών αξιολόγησης, ενώ εκτιμούν την ευγένεια, τη συνέπεια και την αμεσότητα του προσωπικού. Παράλληλα, εντοπίζονται σημεία προς βελτίωση, κυρίως σε θέματα επικοινωνίας, πίεσης χρόνου και γραφειοκρατίας. Οι προτάσεις εστιάζουν στην ενίσχυση της στελέχωσης, την απλοποίηση των διαδικασιών, την καλύτερη ενημέρωση και την τεχνική υποστήριξη, επιβεβαιώνοντας τη διάθεση για συνεχή αναβάθμιση των υπηρεσιών.

6. Συμπεράσματα

Μέσα από την ανάλυση των ποσοτικών δεδομένων, προκύπτει μια εικόνα γενικής ικανοποίησης του ακαδημαϊκού και διοικητικού προσωπικού του Ε.Α.Π. από τις υπηρεσίες της ΜΟ.ΔΙ.Π. Μια κοινή ανησυχία και για τις δύο ομάδες ερωτηθέντων/θεισών αφορά τα χρονοδιαγράμματα, τα οποία φαίνεται να αποτελούν σημείο προβληματισμού και παράγοντα πρόκλησης πίεσης και άγχους. Επίσης, παρατηρείται μια σχετικά χαμηλότερη αξιολόγηση της ευχρηστίας του ιστότοπου από πλευράς του ακαδημαϊκού προσωπικού, γεγονός που υποδηλώνει δυσκολίες πρόσβασης ή κατανόησης των πληροφοριών σε ψηφιακά περιβάλλοντα. Η επισκεψιμότητα της ιστοσελίδας είναι εστιασμένη κυρίως σε σελίδες που σχετίζονται με την αξιολόγηση και την πιστοποίηση, ενώ, σε ενημερωτικές ιστοσελίδες η επισκεψιμότητα είναι μικρή.

Από τα θετικά σχόλια των ερωτηθέντων/θεισών για τις υπηρεσίες της ΜΟ.ΔΙ.Π. σχηματίζεται μια θετική εικόνα με κυρίαρχα στοιχεία την αποτελεσματικότητα, την επαγγελματικότητα, την εργατικότητα και την άμεση ανταπόκριση του προσωπικού της ΜΟ.ΔΙ.Π. Αναγνωρίζεται ακόμη από τους ερωτηθέντες/θείσες η αρτιότητα της οργάνωσης της ΜΟ.ΔΙ.Π., η ξεκάθαρη και συστηματική επικοινωνία, καθώς και η υποστήριξη σε όλες τις φάσεις της διαδικασίας αξιολόγησης και πιστοποίησης.

Αναφορικά με τα αρνητικά σχόλια που έγιναν, και οι δύο πλευρές εστιάζουν κυρίως στην πίεση που προκαλούν τα στενά χρονικά περιθώρια των χρονοδιαγραμμάτων, γεγονός που δυσχεραίνει την τήρηση των προθεσμιών. Επιπλέον, καταγράφονται προβλήματα που σχετίζονται με τη γραφειοκρατία, την αδυναμία επαρκούς και σαφούς επικοινωνίας και την αυξημένη διοικητική επιβάρυνση λόγω της διαχείρισης μεγάλου όγκου πληροφοριών. Από το ακαδημαϊκό προσωπικό επισημαίνεται επίσης η έλλειψη συνεργασίας ή υποστήριξης σε ορισμένες περιπτώσεις, καθώς και η χρήση περίπλοκης γλώσσας που δυσκολεύει την κατανόηση των διαδικασιών.

Οι βελτιώσεις που προτάθηκαν από τους/τις ερωτηθέντες/θείσες εστιάζουν κυρίως στην αποσυμφόρηση και βελτίωση των διαδικασιών, τόσο μέσω της απλοποίησης και αυτοματοποίησης των γραφειοκρατικών απαιτήσεων, όσο και μέσω της καλύτερης οργάνωσης του χρόνου και της επαρκούς παράτασης των προθεσμιών. Επιπλέον, η ενίσχυση της επικοινωνίας και της ενημέρωσης της κοινότητας του Ε.Α.Π., με πιο τακτικές και δομημένες ενημερώσεις, καθώς και η διοργάνωση εκδηλώσεων και σεμιναρίων, αναφέρθηκαν ως περαιτέρω ενέργειες για τη βελτίωση της συνεργασίας με τη ΜΟ.ΔΙ.Π. και την καλύτερη κατανόηση του ρόλου της.

Σε σύγκριση με το διοικητικό προσωπικό, το οποίο εξέφρασε σχεδόν καθολική ικανοποίηση με ελάχιστες παρατηρήσεις (κυρίως για τα χρονοδιαγράμματα), το ακαδημαϊκό προσωπικό παρουσίασε μια πιο σύνθετη και πολυδιάστατη εικόνα. Οι ακαδημαϊκοί ανέδειξαν περισσότερες ανάγκες και προκλήσεις, κυρίως λόγω της φύσης του έργου τους και της εμπλοκής τους σε διαδικασίες αξιολόγησης και τεκμηρίωσης. Το διοικητικό προσωπικό εστίασε περισσότερο στην αποτελεσματικότητα, την οργάνωση και την άμεση υποστήριξη, ενώ οι ακαδημαϊκοί ανέδειξαν την ανάγκη για στρατηγική επικοινωνία, μείωση της γραφειοκρατίας και ενίσχυση της διαφάνειας. Παρότι και οι δύο ομάδες αναγνωρίζουν τη σημαντική συμβολή της ΜΟ.ΔΙ.Π., οι προτάσεις του ακαδημαϊκού προσωπικού είναι πιο στοχευμένες και αναλυτικές, υποδεικνύοντας υψηλό επίπεδο εμπλοκής και προσδοκιών.

7. Παραρτήματα

Α. Ερωτηματολόγιο αξιολόγησης υπηρεσιών ΜΟ.ΔΙ.Π.

Ενημερωτικό σημείωμα

Αγαπητά Μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας του Ε.Α.Π., Μέλη των Ομάδων Εσωτερικής Αξιολόγησης (Ο.Μ.Ε.Α.) των Σχολών του Ε.Α.Π., Συνάδελφοι/Συναδέλφισσες Διοικητικών Υπηρεσιών του Ε.Α.Π.

Στην προσπάθεια συνεχούς αναβάθμισης των υπηρεσιών της Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας (ΜΟ.ΔΙ.Π.) του Ε.Α.Π., παρακαλούμε όπως αφιερώσετε λίγο χρόνο να συμπληρώσετε το παρακάτω ανώνυμο ερωτηματολόγιο.

Το ερωτηματολόγιο απευθύνεται σε Κοσμητόρισσες/Κοσμήτορες, Διευθύντριες/Διευθυντές των Προγραμμάτων Σπουδών (Π.Σ.), μέλη Σ.Ε.Π. που συμμετείχαν στην εξωτερική αξιολόγηση των Προγραμμάτων Σπουδών του Ε.Α.Π., τα μέλη των Ομάδων Εσωτερικής Αξιολόγησης των Σχολών του Ε.Α.Π., τις/τους προϊσταμένες/προϊστάμενους τμημάτων και υπεύθυνες/υπεύθυνους Μονάδων και Γραφείων του Ε.Α.Π. που συνεργάζονται με τη ΜΟ.ΔΙ.Π. του Ιδρύματος.

Ο Αντιπρύτανης Ακαδημαϊκών Υποθέσεων και Εξωστρέφειας & Πρόεδρος της ΜΟ.ΔΙ.Π. του Ε.Α.Π., Καθηγητής Τάκης (Παναγιώτης) Καγιαλής.

Εκτιμώμενος χρόνος συμπλήρωσης ερωτηματολογίου: 7 λεπτά

Ερωτηματολόγιο Αξιολόγησης Υπηρεσιών της ΜΟ.ΔΙ.Π. του Ε.Α.Π.				
1. Επιλέξτε τη θέση σας:				
1. Ακαδημαϊκό Προσωπικό	2. Διοικητικό Προσωπικό			
2. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τις ενημερωτικές συναντήσεις της ΜΟ.ΔΙ.Π. για την προετοιμασία του φακέλου πιστοποίησης;				
1. Καθόλου ικανοποιημένος/η	2. Λίγο ικανοποιημένος/η	3. Ικανοποιημένος/η	4. Πολύ ικανοποιημένος/η	5. Πάρα πολύ ικανοποιημένος/η
3. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το συνοδευτικό υλικό (οδηγίες, υποδείγματα κειμένων, πρότυπα αρχείων, κλπ.) που σας παρέχει η ΜΟ.ΔΙ.Π. για την προετοιμασία του φακέλου πιστοποίησης;				
1. Καθόλου ικανοποιημένος/η	2. Λίγο ικανοποιημένος/η	3. Ικανοποιημένος/η	4. Πολύ ικανοποιημένος/η	5. Πάρα πολύ ικανοποιημένος/η
4. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την επικοινωνία με τη ΜΟ.ΔΙ.Π. κατά τη διάρκεια της προετοιμασίας του φακέλου πιστοποίησης;				
1. Καθόλου ικανοποιημένος/η	2. Λίγο ικανοποιημένος/η	3. Ικανοποιημένος/η	4. Πολύ ικανοποιημένος/η	5. Πάρα πολύ ικανοποιημένος/η
5. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την υποστήριξη που παρέχει η ΜΟ.ΔΙ.Π. στη συμπλήρωση της Στοχοθεσίας των Προγραμμάτων Σπουδών;*				

* (απαντήστε στην ερώτηση μόνο εφόσον σας αφορά)				
1. Καθόλου ικανοποιημένος/η	2. Λίγο ικανοποιημένος/η	3. Ικανοποιημένος/η	4. Πολύ ικανοποιημένος/η	5. Πάρα πολύ ικανοποιημένος/η
6. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την υποστήριξη που παρέχει η ΜΟ.ΔΙ.Π. στη συμπλήρωση της Έκθεσης Εσωτερικής Αξιολόγησης των Προγραμμάτων Σπουδών;* * (απαντήστε στην ερώτηση μόνο εφόσον σας αφορά)				
1. Καθόλου ικανοποιημένος/η	2. Λίγο ικανοποιημένος/η	3. Ικανοποιημένος/η	4. Πολύ ικανοποιημένος/η	5. Πάρα πολύ ικανοποιημένος/η
7. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την εφικτότητα των χρονοδιαγραμμάτων που θέτει η ΜΟ.ΔΙ.Π.;				
1. Καθόλου ικανοποιημένος/η	2. Λίγο ικανοποιημένος/η	3. Ικανοποιημένος/η	4. Πολύ ικανοποιημένος/η	5. Πάρα πολύ ικανοποιημένος/η
8. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την υποστήριξη που έχετε από τη ΜΟ.ΔΙ.Π. κατά τη διάρκεια της επίσκεψης της Επιτροπής Εξωτερικής Αξιολόγησης και Πιστοποίησης; * * (απαντήστε στην ερώτηση μόνο εφόσον σας αφορά)				
1. Καθόλου ικανοποιημένος/η	2. Λίγο ικανοποιημένος/η	3. Ικανοποιημένος/η	4. Πολύ ικανοποιημένος/η	5. Πάρα πολύ ικανοποιημένος/η
9. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ευχρηστία του ιστότοπου της ΜΟ.ΔΙ.Π. (https://modip.eap.gr);				
1. Καθόλου ικανοποιημένος/η	2. Λίγο ικανοποιημένος/η	3. Ικανοποιημένος/η	4. Πολύ ικανοποιημένος/η	5. Πάρα πολύ ικανοποιημένος/η
10. Για ποιο από τα παρακάτω θέματα έχετε επισκεφτεί την ιστοσελίδα της ΜΟ.ΔΙ.Π.;* * (έχετε τη δυνατότητα για περισσότερες από μια επιλογές)				
1. Πληροφορίες για τη ΜΟ.ΔΙ.Π.	2. Διασφάλιση ποιότητας	3. Πιστοποίηση	4. Αξιολόγηση (εσωτερική, εξωτερική)	5. Ανακοινώσεις
11. Ποια είναι κατά τη γνώμη σας τα σημαντικότερα θετικά στοιχεία των υπηρεσιών της ΜΟ.ΔΙ.Π.;				
12. Ποια είναι κατά τη γνώμη σας τα σημαντικότερα αρνητικά στοιχεία των υπηρεσιών της ΜΟ.ΔΙ.Π.;				
13. Ποιες είναι οι προτάσεις σας για τη βελτίωση των υπηρεσιών της ΜΟ.ΔΙ.Π.;				

B. Συχνότητες απαντήσεων και περιγραφικά μέτρα ανά ερώτηση

Πίνακας 3. Απαντήσεις ερωτηθέντων/θεισών αναφορικά με την ικανοποίηση από της υπηρεσίες της ΜΟ.ΔΙ.Π.

Ερώτηση	N	1	2	3	4	5	Διάμεσος	Μέσος Όρος	Τυπική Απόκλιση
Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τις ενημερωτικές συναντήσεις της ΜΟ.ΔΙ.Π. για την προετοιμασία του φακέλου πιστοποίησης;	117	1	5	11	39	61	5	4,32	0,87
Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το συνοδευτικό υλικό (οδηγίες, υποδείγματα κειμένων, πρότυπα αρχείων, κλπ.) που σας παρέχει η ΜΟ.ΔΙ.Π. για την προετοιμασία του φακέλου πιστοποίησης;	117	1	4	12	40	60	5	4,32	0,85
Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την επικοινωνία με τη ΜΟ.ΔΙ.Π. κατά τη διάρκεια της προετοιμασίας του φακέλου πιστοποίησης;	117	2	3	14	33	65	5	4,33	0,91
Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την υποστήριξη που παρέχει η ΜΟ.ΔΙ.Π. στη συμπλήρωση της Στοχοθεσίας των Προγραμμάτων Σπουδών;	95	1	5	10	31	48	4,50	4,26	0,92
Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την υποστήριξη που παρέχει η ΜΟ.ΔΙ.Π. στη συμπλήρωση της Έκθεσης Εσωτερικής Αξιολόγησης των Προγραμμάτων Σπουδών;	94	1	5	8	30	50	5	4,31	0,91
Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την εφικτότητα των χρονοδιαγραμμάτων που θέτει η ΜΟ.ΔΙ.Π.;	117	3	6	30	43	35	4	3,86	0,99
Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την υποστήριξη που έχετε από τη ΜΟ.ΔΙ.Π. κατά τη διάρκεια της επίσκεψης της Επιτροπής Εξωτερικής Αξιολόγησης και Πιστοποίησης;	101	2	3	7	36	53	5	4,34	0,88
Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ευχρηστία του ιστότοπου της ΜΟ.ΔΙ.Π. (https://modip.eap.gr);	117	1	4	27	51	34	4	3,97	0,86

*1. Καθόλου ικανοποιημένος/η 2. Λίγο ικανοποιημένος/η 3. Ικανοποιημένος/η 4. Πολύ ικανοποιημένος/η 5. Πάρα πολύ ικανοποιημένος/η

Γ. Συλλεχθείσες απαντήσεις του δείγματος στις ανοικτού τύπου ερωτήσεις

Γ.1 Απαντήσεις διοικητικού προσωπικού

Θετικά σχόλια

- Άμεση ενημέρωση, ταχύτητα διεκπεραίωσης .
- Η άρτια οργάνωση και η πλήρης κατάρτιση του προσωπικού που την απαρτίζει .
- Η συνεργασία και η άριστη επικοινωνία .
- Καταρτισμένο προσωπικό.
- Άμεση επικοινωνία με προσωπικό της ΜΟΔΙΠ, δημιουργία χρονοδιαγραμμάτων ενεργειών ανά Τμήμα .
- Ο συντονισμός και η υποστήριξη των διαδικασιών αξιολόγησης των ακαδημαϊκών μονάδων διευκολύνει τις μονάδες στη σωστή και τεκμηριωμένη συλλογή στοιχείων με σαφήνεια. Παράλληλα, η καθοδήγηση που παρέχεται για την ερμηνεία των αποτελεσμάτων της αξιολόγησης βοηθά τις μονάδες να διαμορφώσουν σχέδια δράσης για τη βελτίωση των αδυναμιών που εντοπίζονται και την ενίσχυση των δυνατών τους σημείων .
- Η καλή συνεργασία .
- Οι γνώσεις, η κατάρτιση και η εργατικότητα του προσωπικού της ΜΟΔΙΠ, καθώς και η καλή διάθεση για συνεργασία .
- η άμεση ανταπόκριση και η βοήθεια που προσφέρει σε όλους τους τομείς .

Αρνητικά σχόλια

- Τα πιεστικά χρονοδιαγράμματα που προκύπτουν όμως από τα χρονοδιαγράμματα της ΕΘΑΕΕ.
- Δεν υπάρχουν αρνητικά στοιχεία.
- Δεν μπορώ να εκφέρω άποψη γιατί δεν έχω μεγάλη εμπειρία στα θέματά της.
- Δεν υπάρχουν.
- Πολύ στενά χρονικά περιθώρια για την τήρηση των χρονοδιαγραμμάτων.
- Δεν έχω εντοπίσει.
- Δεν έχω κάτι αρνητικό να γράψω.
- η μη κατανόηση των εργασιών που κάνει.

Προτάσεις βελτίωσης

- Εκπαίδευση του προσωπικού σε θέματα διασφάλισης ποιότητας.
- Δεν μπορώ να εντοπίσω κάποια πρόταση βελτίωσης.
- Δεν μπορώ να εκφέρω άποψη γιατί δεν έχω μεγάλη εμπειρία στα θέματά της
- Δεν υπάρχουν.
- Να δίνεται μεγαλύτερο χρονικό περιθώριο για την τήρηση του χρονοδιαγράμματος.
- Δεν έχω κάποια πρόταση.
- Δεν έχω κάποια πρόταση να κάνω. Ευχαριστώ.
- να κάνει πιο συχνή ενημέρωση και να είναι γνωστό σε όλη την κοινότητα του ΕΑΠ τι προσφέρει και πόσο σημαντικό είναι το έργο της ΜΟΔΙΠ

Γ.2 Απαντήσεις ακαδημαϊκού προσωπικού

Θετικά σχόλια

- Αποτελεσματική ενημέρωση και προετοιμασία
- Η αμέριστη στήριξη
- Η αποτελεσματικότητα της υποστήριξης.
- Δεν γνωρίζω
- Διάθεση για εξυπηρέτηση και μεγάλη εμπειρία

- συνέπεια
- Επαγγελματισμός, προθυμία, ευγένεια, άψογη οργάνωση
- Ανταπόκριση σε αιτήματα και απορίες
- Όλες οι υπηρεσίες αρκετά ικανοποιητικές
- καλή οργάνωση
- Χρηστικότητα, ευκολία
- Η ευσυνειδησία των στελεχών της
- Η βοήθεια της ΜΟΔΙΠ με μορφή συμβουλών, η πρωτοβουλία της ΜΟΔΙΠ και η παροχή διευκρινήσεων, (ειδικά οι τηλεφωνικές συμβουλές είναι πολύ ευνόητες)
- Αξιοποίηση κοινού υλικού και πολιτικών για όλες τις σχολές του ιδρύματος - εξοικονομείται χρόνος και επιτυγχάνεται αποτελεσματικότητα με οριζόντια-κοινά χαρακτηριστικά ιστότοπων και διάρθρωσης προγραμμάτων σπουδών - η δουλειά της πιστοποίησης γίνεται γρήγορα εξαιτίας ακριβώς αυτής της ομοιομορφίας.
- Όλα
- Συνδρομή στη διαδικασία τεκμηρίωσης των θέσεων/απαντήσεων.
- Τελικώς ανταποκρίνεται στο έργο της
- πλήρης επεξεργασία των αποτελεσμάτων της εσωτερικής και εξωτερικής αξιολόγησης των Σχολών και του Ιδρύματος και υποβολή προτάσεων προς τη Σύγκλητο με απώτερο σκοπό τη βελτίωση της ποιότητας του παρεχόμενου έργου σε όλους τους τομείς,
- σύνταξη εσωτερικών απογραφικών εκθέσεων του Ιδρύματος, με βάση τα στοιχεία που περιλαμβάνονται στις υποβληθείσες ετήσιες εσωτερικές εκθέσεις των Σχολών και Υπηρεσιών, οι οποίες υποβάλλονται στη Διοίκηση του Ιδρύματος,
- σύνταξη ανά τετραετία της Έκθεσης Αυτοαξιολόγησης του Ιδρύματος, η οποία διαβιβάζεται στην Α.ΔΙ.Π. για τις δικές της ενέργειες και ιδία για την έναρξη της διαδικασίας της Εξωτερικής Αξιολόγησης του Ιδρύματος από Επιτροπή Εξωτερικών Εμπειρογνομώνων
- Άριστη γνώση του έργου που έχει να επιτελέσει και των υπηρεσιών που παρέχει. Ταχύτητα & Αποτελεσματικότητα στην παροχή υπηρεσιών, στη συμβουλευτική, στην υποστήριξη και στην επίλυση προβλημάτων
- σχετικά με αξιολόγηση, ποιοτικά και ποσοτικά στοιχεία
- Όλα
- Κάνει σημαντική δουλειά
- Η οργάνωση και η προετοιμασία.
- Η ΣΥΣΤΗΜΑΤΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ
- Καλή διάθεση των υπαλλήλων
- Η διαθεσιμότητά τους να εξυπηρετήσουν.
- Οργάνωση, πνεύμα καλής συνεργασίας, πρόθυμη βοήθεια
- Η συνεργασιμότητα
- Η πληροφόρηση σε ζητήματα διασφάλισης ποιότητας στο ΕΑΠ
- Καλή συνεργασία, άμεση ενημέρωση για ό,τι χρειάζεται όταν χρειάζεται.
- Απαραίτητη για την αξιολόγηση
- Αξιοπιστία, ταχύτητα
- ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
- Εξαιρετική συνεργασία και ανταπόκριση.
- Το προσωπικό της.
- Υποστήριξη, κατάρτιση και τεχνογνωσία προσωπικού
- Ευγένεια προσωπικού, εγκυρότητα, συνέπεια
- Το επίπεδο ενημέρωσης
- Παροχή πληροφοριών που είναι χρήσιμες
- Δεν έχω κάτι να προσθέσω
- τα άτομα που τη στελεχώνουν
- Εγκαίρη ενημέρωση

- Η αποτελεσματικότητα και η σαφήνεια
- Οργάνωση
- Θετική διάθεση και αποτελεσματικότητα του προσωπικού.
- Δισφάλιση ποιότητας
- πληροφοριακό υλικό
- Υποστήριξη και παροχή ενημέρωσης
- ενδιαφέρον της ομάδας ΜΟ.ΔΙ.Π. για την καλή πορεία των προγραμμάτων, αμεσότητα στη συνεργασία
- Ουδέν
- Συμβάλουν στην αναβάθμιση του παρεχόμενου ακαδημαϊκού έργου του ΕΑΠ.
- Η οργάνωση πλαισίου διασφάλισης ποιότητας για το Πανεπιστήμιο, καθώς και την πρόβλεψη διαδικασιών και ενεργειών προς αυτήν την κατεύθυνση.
- Το άρτια καταρτισμένο προσωπικό που πάντα είναι πρόθυμο να επιλύσει τις απορίες μας.
- Αξιολόγηση και πιστοποίηση
- Η αξιολόγηση γενικώς
- Η προετοιμασία του υλικού πιστοποίησης
- Πλούσιο υλικό και έγκαιρη ενημέρωση.
- Αρκετά καλά οργανωμένη
- Ενημέρωση Πιστοποίηση
- Η βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών του ιδρύματος
- Ανταπόκριση
- Όλα εξαιρετικά, ευχαριστούμε
- Ενημέρωση, ανταπόκριση, προετοιμασία
- Ο επαγγελματισμός και η συνέπεια του προσωπικού.
- Έγκυρη ενημέρωση, παρακολούθηση και βελτίωση παραγόμενου έργου, διασφάλιση ποιότητας
- Όλα
- Εξαιρετικές καθ' όλα υπηρεσίες και επίπεδο συνεργασίας, που χαρακτηρίζονται από: ευγένεια, ταχύτητα, θετικότητα, αφοσίωση στο ΕΑΠ, αποτελεσματικότητα.
- Αυτοματοποίηση
- Οργάνωση και καθοδήγηση όλης της διαδικασίας πιστοποίησης
- Η υποστήριξη των ΟΜΕΑ
- Διασφάλιση υψηλού επιπέδου παροχής υπηρεσιών με στόχο τη βελτίωση του συνόλου των παρεχόμενων σπουδών.
- Δυστυχώς λόγω της θέσης ΣΕΠ που κατέχω και παρά τη συμμετοχή μου στη διαδικασία αξιολόγησης του προγράμματος, είχα περιορισμένη επαφή με τα στελέχη της ΜΟΔΙΠ - αυτή διατηρείται από τα μέλη ΔΕΠ του προγράμματος στο οποίο υπηρετώ.
- Δουλειά συναδέρφων
- πολύ καλή
- Η αμεσότητα στις απαντήσεις τους και η σοβαρότητα με την οποία αντιμετωπίζουν τα θέματα με τα οποία ασχολούνται. Από αυτά που έχω δει, προσφέρουν εξαιρετικά πολύτιμες υπηρεσίες και κάνουν το έργο των ακαδημαϊκών σημαντικά ευκολότερο.
- Ευγένεια, αμεσότητα, συνέπεια
- Η διαρκής υποστήριξη που παρέχει
- Συνέπεια, επαγγελματισμός
- Δεν έχω να προσθέσω κάτι
- Πολλά
- Άμεση ανταπόκριση/ενημέρωση, συμβουλευτική βοήθεια, ευγένεια
- Ενημέρωση
- Πολύ καλή οργάνωση.
- Η προσβασιμότητα

- Προθυμία στην ενημέρωση και συνδρομή,
- Ενημέρωση σχετικά με τη πιστοποίηση
- η κατάλληλη προετοιμασία για το σύνολο των θεμάτων που χειρίζεται ως θεσμός
- ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ
- Η οργάνωση των διαδικασιών και η υποστήριξη.
- Έγκαιρη και έγκυρη πληροφόρηση
- ΑΜΕΣΗ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ
- επαγγελματισμός, γνώση, συνέπεια
- αμεσότητα στην επικοινωνία και ενδιαφέρον για τα προγράμματα
- Η ενημέρωση, η υποστήριξη και το υποστηρικτικό υλικό
- Ενημέρωση και στήριξη

Αρνητικά σχόλια

- Σφιχτές προθεσμίες
- Δεν υπάρχουν.
- Τα χρονοδιαγράμματα.
- Έλλειψη διαφάνειας
- Δεν βρίσκω αρνητικό στοιχείο
- κανένα
- γραφειοκρατεία σε κάποιες περιπτώσεις
- Δεν υπάρχουν αρνητικά
- δεν υπάρχουν
- Κανένα
- Η γραφειοκρατική θεώρηση και η πίεση χρόνου
- Το σπαμαρισμα με παρα πολλά email τα οποία εχουν πολυ μεγαλο ογκο πληροφορίας, που δεν μπορούμε πάντα να διαχειριστουμε ανάμεσα στις τοσες αλλες υποχρεώσεις. Πιο συντομα, πιο ευληπτα email.
- Η αρνητική πλευρά είναι η άλλη όψη της θετικής. Η ομοιομορφία στη διάρθρωση των προγραμμάτων και (κυρίως) της επικοινωνίας τους μέσω ιστότοπων ενδεχομένως αποτρέπει κάποια προγράμματα από το να προβάλλουν καλύτερα τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά τους.
- Κανένα
- Κανένα
- Είναι σχεδόν απύουσα πέραν συγκεκριμένων περιόδων.
- Δεν βλέπω κάτι αρνητικό
- Μειωμένο σε αριθμό προσωπικό και συνεπώς εργασιακή υπερφόρτωση υπάρχοντος προσωπικού όπως και ελάχιστη διάχυση/δημοσιοποίηση - ανάδειξη του έργου της ΜΟΔΙΠ όπως και των ιδιαίτερα θετικών αποτελεσμάτων της Πιστοποίησης των ΠΣ του ΕΑΠ
- έμφαση στα ποσοτικά στοιχεία
- Κανένα
- χρονος και οργανωση
- Δεν υπάρχουν αρνητικά στοιχεία.
- Ο ΜΕΓΑΛΟΣ ΦΟΡΤΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ
- Αυστηρά χρονικά περιθώρια
- τα στενά χρονοδιαγράμματα σε σχέση με τον όγκο δουλειάς που πρέπει να παραδοθεί.
- η διάθεση στοιχείων από την ΕΘΑΑΕ χωρίς την ανάλυσή τους από τη ΜΟΔΙΠ.
- αρκετά ανελαστικά χρονικά περιθώρια
- Η πίεση άνωθεν (από την ΕΘΑΑΕ)
- Δεν υπάρχουν
- Χρειάζεται τακτική επικοινωνία με τα μέλη ΔΕΠ και τους Συντονιστές για όλες τις δράσεις.
- Δεν έχω αρνητικά να επισηάνω
- Η ΕΜΜΟΝΗ ΣΤΟ ΤΕΛΕΙΟ

- Δεν έχω διακρίνει κάτι.
- Δεν λαμβάνονται επαρκώς υπόψη οι ιδιαιτερότητες κάποιων ΠΣ κάτι για το οποίο απαιτείται επικοινωνία με τον ΔΠΣ (μέσω της επιτηροπής της Σχολής).
- Δεν έχει να κάνει με τις υπηρεσίες της ΜΟΔΙΠ αλλά κάποια τεχνικά ζητήματα που αφορούν διαδικασίες-διεργασίες, ίσως να μην είναι αμέσως κατανοητά από όλους και να χρειάζεται μια πιο εύληπτη παρουσίαση τους. Νομίζω αυτό μπορεί να οφείλεται στο ότι ορισμένες φορές τα έντυπα με τις διαδικασίες/διεργασίες είναι γραμμένα σε ξύλινη γλώσσα
- δεν διακρίνω
- Η αποσπασματική επικοινωνία
- Δεν εντόπισα κάτι αρνητικό
- Δεν έχω κάτι να προσθέσω
- δεν έχω κάτι συγκεκριμένο
- Δεν έχω κάποια παρατήρηση
- Δεν βρίσκω κάτι αρνητικό
- Δεν έχω εντοπίσει αρνητικά στοιχεία
- Γραφειοκρατία (που όμως επιβάλλεται έξωθεν).
- δεν υπάρχει
- ευχρηστία ιστοτόπου
- Δεν υπάρχουν αρνητικά
- Κανένα
- Απουσία ενημέρωσης, αντιφατικές πληροφορίες, ανάρτηση λάθος εγγράφων στον φάκελο για την πιστοποίηση, πολλές αστοχίες στη μετάφραση των αγγλικών εντύπων, μετακύλιση του διοικητικού έργου στο ακαδημαϊκό προσωπικό
- Το γεγονός ότι απαιτείται (τόσο στο ΕΑΠ όσο και σε άλλα ΑΕΙ) να ακολουθούν συγκεκριμένες θεσμικά προσδιορισμένες διαδικασίες με αποτέλεσμα να μην καταγράφεται ή να υποτιμάται συχνά η σημασία δεικτών όπως πχ το ερευνητικό έργο, το μελετητικό έργο, η συμμετοχή στην «γκρίζα» βιβλιογραφία, η σχέση με την αγορά εργασίας, η συμμετοχή σε φορείς ακαδημαϊκούς ή φορείς άσκησης πολιτικής και το γεγονός αυτό υποβαθμίζει τελικά την εικόνα του παρεχόμενου έργου του ΕΑΠ.
- Η πολιτική διασφάλισης της ποιότητας πρέπει να δημοσιοποιείται ευρέως.
- Τα χρονοδιαγράμματα για τις εκάστοτε εργασίες που κάποιες φορές είναι βραχυπρόθεσμα.
- Έλλειψη επικοινωνίας σχετικά με το πόσο σημαντικές είναι οι υπηρεσίες αυτές για το ΕΑΠ
- Η καθυστέρηση στην ανάρτηση αξιολόγησης προσωπικού
- Υπερβολικός αριθμός ενημερώσεων, άκριτη χρήση σχολιασμού επιτροπών πιστοποίησης ως δεδικασμένων . Οι επιτροπές πιστοποίησης κάνουν συστάσεις, πολλές φορές οι συστάσεις αυτές είτε είναι λανθασμένες είτε δεν συνάδουν με τον χαρακτήρα του ΕΑΠ. Ας μην ξεχνάμε ότι οι περισσότεροι αξιολογητές ΔΕΝ είναι από ανοικτά και εξ αποστάσεως ιδρύματα. Το ίδιο ισχύει και με τις συστάσεις της ίδιας της ΕΘΑΑΕ (π.χ. δημιουργία εξωτερικών επιτροπών τη στιγμή που όλα τα μέλη ΣΕΠ των ΟΔΠ είναι εξωτερικοί!).
- Δεν έχω να αναφέρω κάτι.
- Ανάγκη εκσυγχρονισμού των πλαισίων αναφοράς.
- Υποστήριξη
- Δεν υπάρχουν
- Η εξάρτηση της από άλλες υπηρεσίες
- Δεν υπάρχουν αρνητικά
- Κανένα
- Τα χρονοδιαγράμματα
- Πιθανές αδυναμίες θα μπορούσαν να είναι α) η χαμηλή ή επιπόλαιη συμμετοχή φοιτητών/τριών στις διαδικασίες αξιολόγησης που περιορίζουν την εγκυρότητα των αποτελεσμάτων β) η μεγάλη έμφαση στην ποσοτική αποτίμηση.
- Κανένα

- Κανένα. Ωστόσο, επιθυμώ να επισημάνω ότι ο νυν χαρακτήρας της ΜΟΔΙΠ συναρτάται απόλυτα με τη συγκεκριμένη σύνθεση των ανθρώπων που την συναποτελούν, με ότι αυτό συνεπάγεται όχι μόνο για τη ΜΟΔΙΠ, αλλά για τη διοικητική λειτουργία εν γένει.
- Τα λινκ καμιά φορά παραπέμπουν σε διαφοροποιημένες ιστοσελίδες και μπερδεύουν.
- Καταιγισμός email
- Δεν έχω να επισημάνω κάτι αρνητικό
- Επί του παρόντος δεν επισημαίνονται αρνητικά στοιχεία των υπηρεσιών της ΜΟ.ΔΙ.Π.
- Δυστυχώς λόγω της θέσης ΣΕΠ που κατέχω και παρά τη συμμετοχή μου στη διαδικασία αξιολόγησης του προγράμματος, είχα περιορισμένη επαφή με τα στελέχη της ΜΟΔΙΠ - αυτή διατηρείται από τα μέλη ΔΕΠ του προγράμματος στο οποίο υπηρετώ.
- πολύ καλή
- Δεν έχω κάτι να παρατηρήσω
- Καθυστερήση στην προειδοποίηση για επερχόμενες πιστοποιήσεις
- Δεν υπάρχουν
- Δεν έχω να προσθέσω κάτι
- Λίγα
- Ενίστε, πιεστικά χρονικά πλαίσια σε εποχές ιδιαίτερου ακαδημαϊκού φόρτου
- Δεν διαπίστωσα
- Δεν βρίσκω κάτι αρνητικό.
- Δεν έχω κάτι συγκεκριμένο
- Δεν έχω κάποιο άξιο λόγο.
- ελάχιστη συνεργασία με τους ΣΕΠ του προγράμματος
- η μη δημιουργία σεμιναρίων ενημέρωσης της ακαδημαϊκής κοινότητας
- Έλλειψη παρουσιάσεων των αποτελεσμάτων της αξιολόγησης.
- Δεν εντοπίζω αρνητικά στοιχεία
- ΜΕΓΑΛΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΠΡΟΣ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ
- στενά χρονοδιαγράμματα
- ενδεχομένως χρειάζεται ενίσχυση και με άλλους συνεργάτες λόγω των αυξημένων αναγκών
- Δεν υπάρχουν
- Πολλή γραφειοκρατία

Προτάσεις βελτίωσης

- Λειτουργεί όπως πρέπει, δεν έχω προτάσεις.
- Προσπάθεια για μείωση της γραφειοκρατίας
- Διαφάνεια και τακτική ενημέρωση
- Λειτουργούν άψογα
- καμία
- Συνεχίστε έτσι!
- Πρότυπα έγγραφα για τα πάντα (π.χ. εκθέσεις) με προσυμπληρωμένα περδία ή προώθηση καλών πρακτικών και λύσεων για την αναβάθμιση των εκθέσεων και την ομοιογένεια μέσα στο Πανεπιστήμιο
- Δεν χρειάζεται βελτίωση
- περισσότερη αυτοματοποίηση των διαδικασιών, περισσότερο προσωπικό στη ΜΟΔΙΠ ώστε να μειωθεί ο φόρτος εργασίας στις υπόλοιπες κατηγορίες προσωπικού.
- Καμία πρόταση
- Να υπάρχει μεγαλύτερη άεση χρόνου και να περιοριστεί η γραφειοκρατία για συλλογή διαρκώς παρόμοιων και στην πράξη μη αξιοποιήσιμων στοιχείων.
- Εξαιρετικά λειτουργεί η ενημέρωση για στοχοθεσία με τηλέφωνο βήμα βήμα (ωστε να γίνει πιο ευνόητη η πληροφορία και ταχύτερη η διαχείριση της εκάστοτε εργασίας)
- Μια συστηματικότερη επικοινωνία με τους διδάσκοντες, όπου να τους εξηγείται ο τρόπος και η σημασία του να συμμετέχουν περισσότερο.

- Να συνεχίσει δυναμικά
- Να ενισχυθεί η επικοινωνιακή της πολιτική.
- Νομίζω λειτουργούν άψογα.
- Επείγει η οργάνωση και διεξαγωγή εκδηλώσεων ανάδειξης του έργου της ΜΟΔΙΠ και των των ιδιαίτερα θετικών αποτελεσμάτων της Πιστοποίησης των ΠΣ του ΕΑΠ & η διάχυση στον τύπο και τα ΜΚΔ του έργου της ΜΟΔΙΠ και των των ιδιαίτερα θετικών αποτελεσμάτων της Πιστοποίησης των ΠΣ του ΕΑΠ. Αύξηση αριθμού εργαζομένων στη ΜΟΔΙΠ. Παροχή δυνατοτήτων επιμόρφωσης στους εργαζόμενους και στα μέλη της ΜΟΔΙΠ σε ζητήματα ποιότητας τριτοβάθμιας εκπαίδευσης.
- πιο ολοκληρωμένη προσέγγιση
- Παρουσίαση ΣΕΠ
- Να συνεχίσει να βελτιώνεται
- Δεν έχω να καταθέσω προτάσεις.
- ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΤΗΣ ΟΜΑΔΑΣ ΜΕ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ
- Μεγαλύτερη ελαστικότητα στους χρόνους
- Να υπάρχουν παραδείγματα στα πρότυπα της ΕΘΑΑΕ ώστε να είναι κατανοητό τι πρέπει να παραδοθεί.
- ομαδικότερο πνεύμα συνεργασίας, σταδιακή συμπλήρωση των εντύπων
- Καμμία
- Πιο συχνή επικοινωνία και ενημέρωση των εμπλεκόμενων θα μπορούσε να υπάρχει ένα εφημερίδιο email ή ένα newsletter ή ένα blog για τις δράσεις και την εξέλιξή τους.
- Δεν έχω διαπιστώσει την ανάγκη βελτίωσης σε κάτι
- ΕΜΜΟΝΗ ΣΤΟ ΤΕΛΕΙΟ
- Κάτι που λειτουργεί σωστά, κατά τη γνώμη, μου δεν το μεταβάλλεις.
- Βλέπε απάντηση στο 12. Επίσης αρκετοί στατιστικοί δείκτες δεν είναι απαραίτητοι ούτε βοηθούν κάπου (ωστόσο αυτό μπορεί να αφορά συγκεκριμένα ΠΣ και όχι όλα).
- Η ΜΟΔΙΠ του ΕΑΠ είναι μακράν η καλύτερη ΜΟΔΙΠ στην Ελλάδα
- συνέχιση της κουλτούρας υποστήριξης των Προγραμμάτων Σπουδών. σε συνεργασία με τις διευθύνσεις των ΠΜΣ εύρεση επιπρόσθετων πιστοποιήσεων / αξιολογήσεων για την περαιτέρω διασφάλιση της ποιότητας σε διεθνές επίπεδο
- Διοργάνωση ενημερωτικών webinar για τη λειτουργία της
- Πιο ενημερωμένη ιστοσελίδα
- Δεν έχω κάτι να προσθέσω
- δεν έχω κάτι συγκεκριμένο
- Ίσως μια περαιτέρω απλοποίηση των διαδικασιών (π.χ. περίληψη θεμάτων)
- Ενίσχυση της δυνατότητάς της να επαυξάνει τις υπηρεσίες προς τα προγράμματα, π.χ. προσκλήσεις σε φοιτητές και αποφοίτους για συμμετοχή σε πιστοποιήσεις.
- Καλύτερη δικτύωση και ενημέρωση των μελών ΣΕΠ για την αξία των διαδικασιών διασφάλισης ποιότητας
- δεν έχω καποια πρόταση
- πιο συχνές ενημερώσεις
- Να συνεχίσει το έργο της με τον ίδιο εξαιρετικό τρόπο
- Πιστεύω ότι γίνεται πολύ καλή δουλειά και ότι ο όγκος προγραμμάτων που διαχειρίζονται είναι πολύ μεγάλος. Θα βοηθούσε η ενίσχυση της ΜΟ.ΔΙ.Π. και με άλλους διοικητικούς συνεργάτες.
- Επαναστελέχωση με κατάλληλότερο προσωπικό, διαρκής επιμόρφωση και αξιολόγηση ανά εξάμηνο, κατά τα πρότυπα της αξιολόγησης των ΣΕΠ
- Να ληφθούν τα αναγκαία μέτρα ώστε όλα όσα αναφέρονται στην ερώτηση 12 να αναδειχθούν ως καθοριστικά στοιχεία του παρεχόμενου ακαδημαϊκού έργου του ΕΑΠ.
- Η συνεχής βελτίωση του Πληροφοριακού Συστήματος που θα παρέχει βασικές λειτουργίες και συστήματα για τις διαδικασίες αυτο-αξιολόγησης του Ιδρύματος
- Δεν έχω πρόταση προς το παρόν.

- 1) Καλύτερη επικοινωνία για τη σημαντικότητα των στόχων. 2) Δημοσίευση αναφορών με περιγραφικά στατιστικά για την αποτύπωση της τρέχουσας κατάστασης
- Να γίνεται η ανάρτηση της εξαμηνιαίας αξιολόγησης ΣΕΠ την επόμενη των επαναληπτικών εξετάσεων.
- Να επικοινωνηθεί στους ΔΠΣ σαφές χρονοδιάγραμμα των υποχρεώσεων τους έναντι της ΜΟΔΙΠ/ΕΑΠ.
- Δεν έχω κάποια πρόταση για την τρέχουσα χρονιά.
- Πραγματική υιοθέτηση των ευρωπαϊκών πλαισίων εξ αρχής. Όχι ως ανταπόκριση στην ΕΘΑΕΕ
- Συμμετοχή του συνόλου του ακαδημαϊκού προσωπικού (ΔΕΠ, ΣΕΠ)
- απλοποίηση των διαδικασιών πιστοποίησης
- Αναλυτικότερες οδηγίες με συνοδευτικές εικόνες - φωτογραφίες
- Περαιτέρω στελέχωση
- Συνεχίστε την καλή δουλειά
- Δεν έχω
- Στελέχωσή της με περισσότερο προσωπικό.
- Διαρκής διαβούλευση με την ακαδημαϊκή κοινότητα για πιθανή επικαιροποίηση- βελτιώσεις των εργαλείων που χρησιμοποιούνται ώστε να είναι στοχευμένα, ουσιαστικά και να ανταποκρίνονται στις ανάγκες της ακαδημαϊκής κοινότητας.
- Να συνεχίσει
- Δεν έχω σε αυτή τη συγκυρία. Διατηρήστε την υψηλή ποιότητα και τη χάρη σας. Ευχαριστώ πολύ για την εξαιρετική συνεργασία!
-
- Διαρκής αναστοχασμός.
- Λιγότερα, συντομότερα και πιο στοχευμένα email. Αν είναι δυνατόν μια σύντομη λίστα με bullets για τι πρέπει να κάνουμε οι αποδέκτες του email. Επίσης αποφυγή του να λαμβάνουμε το ίδιο μνημα με τον ίδιο τίτλο 10-20 φορές, γιατί βλέπουμε το ένα και διαγράφουμε τα υπόλοιπα κι αν κάποιο email διαφέρει δεν το βλέπουμε.
- Δεν έχω κάποια πρόταση για επιπλέον βελτίωση
- Δεν υπάρχουν προτάσεις βελτίωσης, καθώς η ΜΟ.ΔΙ.Π. ανταποκρίνεται πλήρως στον ρόλο της, μέσω των υπηρεσιών της
- Δυστυχώς λόγω της θέσης ΣΕΠ που κατέχω και παρά τη συμμετοχή μου στη διαδικασία αξιολόγησης του προγράμματος, είχα περιορισμένη επαφή με τα στελέχη της ΜΟΔΙΠ - αυτή διατηρείται από τα μέλη ΔΕΠ του προγράμματος στο οποίο υπηρετώ.
- πολύ καλή
- Να συνεχίσουν ως αρωγοί της διασφάλισης της ποιότητας και της σταθερά καλής ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών τους
- Στελέχωση με περισσότερους ειδικευμένους υπαλλήλους
- Δεν έχω
- Δεν έχω να προσθέσω κάτι
- Δεν έχω
- Δεν ευθύνεται η ΜΟΔΙΠ, αυτά καθαυτά τα προς συμπλήρωση έντυπα είναι προβληματικά
- Να ενισχυθεί με περισσότερους πόρους
- Δεν έχω κάποια πρόταση.
- Δεν έχω κάτι συγκεκριμένο αυτή τη στιγμή
- Δεν έχω κάποια πρόταση.
- ειδική ανάλυση ανά πρόγραμμα και συνεργασίες πριν καταλήξουν στα τυποποιημένα κουτάκια οδηγιών και προτάσεων
- Συνεχόμενα σεμινάρια στους άμεσα εμπλεκόμενους
- Μετά τη διαδικασία για την πιστοποίηση χρειάζεται άμεση συνεργασία με τους Διευθυντές των ΠΜΣ και τις Επιτροπές Προγράμματος Σπουδών για την επανατοποθέτηση.
- Δεν είμαι αρκετά καλή γνώστης για να μπορώ να προτείνω

- ΜΕΙΩΣΗ ΤΗΣ ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑΣ
- ενίσχυση σε πόρους και ανθρώπινο δυναμικό
- όλα είναι οργανωμένα πολύ καλά
- Δεν γνωρίζω
- Σύμπτυξη των απαιτήσεων