



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΜΣ «Διοίκηση Εκπαιδευτικών Μονάδων»

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**Τίτλος: << Ο ρόλος της διασφάλισης της ποιότητας
στην Ανώτατη Εκπαίδευση >>**



Φοιτήτρια: Χρονά Γεωργία

Επιβλέπων Καθηγητής: Πιερράκος Γεώργιος

Ακαδημαϊκό Έτος: 2020-2021

ΠΡΟΛΟΓΟΣ-ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Η παρούσα εργασία με τίτλο *«Ο ρόλος της διασφάλισης της ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση»*, εκπονήθηκε στα πλαίσια της διπλωματικής μου εργασίας στο τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων, του προγράμματος μεταπτυχιακών σπουδών Διοίκησης Εκπαιδευτικών Μονάδων, του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής υπό την επίβλεψη του καθηγητή κ. Γεώργιου Πιερράκου. Ολοκληρώνοντας τις σπουδές μου στο τμήμα αυτό, αποκόμισα βασικές γνώσεις και δεξιότητες πάνω σε θέματα που αφορούν την διασφάλιση της ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση, ενώ αναπτύχθηκαν οι αναλυτικές ικανότητες και η μεθοδικότητά μου.

Θέλω να ευχαριστήσω θερμά τον επιβλέποντα καθηγητή της διπλωματικής μου εργασίας Καθηγητή κύριο Γεώργιο Πιερράκο για την καθοδήγηση, το επιστημονικό υλικό και τις πολύτιμες συμβουλές του οι οποίες συνέβαλαν στην εκπόνηση της παρούσας διπλωματικής. Καθώς επίσης θα ήθελα να εκφράσω τις ευχαριστίες μου στον Πρόεδρο του ΠΜΣ και Κοσμήτορα της Σχολής Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών Καθηγητή κύριο Αθανάσιο Σπυριδάκο για τον άψογο συντονισμό και την εξαιρετική επιλογή των διδασκόντων.

Επίσης θα ήθελα να πω ένα μεγάλο ευχαριστώ στην οικογένειά μου τόσο για την αγάπη, την στήριξη και την καθοδήγηση, όσο και για τις όποιες «θυσίες» έκαναν για μένα αυτά τα χρόνια των σπουδών μου.

Μέλη Επιτροπής Εξέτασης

Ονοματεπώνυμο Επιβλέποντος Καθηγητή:

Πιερράκος Γεώργιος

Ονοματεπώνυμο Β μέλους Εξεταστικής Επιτροπής

Γιαννάς Πρόδρομος

Ονοματεπώνυμο Γ μέλους Εξεταστικής Επιτροπής

Σπυριδάκος Αθανάσιος

Περιεχόμενα

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΠΙΝΑΚΩΝ	5
Επιτελική Σύνοψη.....	7
Περίληψη.....	7
Εισαγωγή	0
Κεφάλαιο 1: Διοίκηση Ολικής Ποιότητας.....	2
1.1. Ορισμοί Ποιότητας.....	2
1.2. Ορισμοί Διοίκησης Ολικής Ποιότητας.....	2
1.3. Ιστορική Αναδρομή	3
1.4. Αρχές της ΔΟΠ.....	4
1.5. Στόχοι Διοίκησης Ολικής Ποιότητας.....	6
1.6. Πλεονεκτήματα	7
1.7. Βασικοί Μελετητές της ΔΟΠ.....	8
1.8. Στατιστικός Έλεγχος Ποιότητας	10
1.9. Συστήματα Πιστοποίησης Ποιότητας.....	11
Κεφάλαιο 2: Το Ευρωπαϊκό περιβάλλον της ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση... 13	
2.1. Αρχές διασφάλισης Ποιότητας στον Ευρωπαϊκό χώρο της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης.....	13
2.2. Βραβεία και Πρότυπα ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση.....	18
2.3. Βραβείο Deming.....	20
2.4. Ευρωπαϊκό βραβείο ποιότητας EFQM.....	21
2.5. ENQA.....	24
2.6. Διεθνές πρότυπο ποιότητας ISO 9001	26
2.7. Διαφορά Πιστοποίησης και Αριστείας.....	28
Κεφάλαιο 3: Διοίκηση Ολικής Ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση..... 30	
3.1. Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση.....	30
3.2. ΑΔΙΠ - ΕΘ.Α.Α.Ε.....	32
3.3. ΜΟΔΙΠ	34
Κεφάλαιο 4: Μεθοδολογία	35
4.1. Σκοπός της έρευνας – χρησιμότητα.....	35
4.2. Ερευνητικά ερωτήματα.....	35
4.3. Δείγμα.....	35
4.4. Εργαλεία έρευνας	36
4.5. Μέθοδοι στατιστικής ανάλυσης	37

Κεφάλαιο 5: Αποτελέσματα	38
5.1. Εκπαιδευτικοί	38
5.1.1 Δημογραφικά Στοιχεία Εκπαιδευτικών	38
5.1.2 Απόψεις των Εκπαιδευτικών για το ρόλο της διασφάλισης της ποιότητας στην ανώτατη εκπαίδευση	40
5.1.3 Ερευνητικά ερωτήματα	54
5.2. Φοιτητές	56
5.2.1 Δημογραφικά Στοιχεία Φοιτητών	56
5.2.2 Απόψεις των φοιτητών για το ρόλο της διασφάλισης της ποιότητας στην ανώτατη εκπαίδευση	58
5.2.3 Ερευνητικά ερωτήματα	78
5.3. Συμπεράσματα της έρευνας	81
5.4. Περιορισμοί έρευνας	83
Κεφάλαιο 6: Συμπεράσματα και προτάσεις	84
6.1. Συμπεράσματα και συζήτηση	84
6.2. Προτάσεις	85
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	87
Ξενόγλωσση	87
Ελληνόγλωσση	91
Ιστοσελίδες	92
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	93

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1: Ο τρόπος συμμετοχής στην διαδικασία της εξωτερικής αξιολόγησης....	48
Πίνακας 2: Τρόποι αλλαγής εργασίας μετά την εξωτερική αξιολόγηση.....	50
Πίνακας 3: Έλεγχος Pearson για το πρώτο ερευνητικό ερώτημα.....	54
Πίνακας 4: Έλεγχος X ² για το δεύτερο ερευνητικό ερώτημα.....	55
Πίνακας 5: Επάρκεια της ηλεκτρονικής βιβλιοθήκης για τις εργασίες.....	70
Πίνακας 6: Έλεγχος ANOVA για το τρίτο ερευνητικό ερώτημα.....	79
Πίνακας 7: Έλεγχος t – test για ανεξάρτητα δείγματα για το τέταρτο ερευνητικό ερώτημα.....	80

ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΓΓΡΑΦΕΑ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η κάτωθι υπογεγραμμένη ΓΕΩΡΓΙΑ ΧΡΟΝΑ του ΑΘΑΝΑΣΙΟΥ, με αριθμό μητρώου 1902 φοιτήτρια του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών «ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ» του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής της Σχολής ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ του Τμήματος ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ, δηλώνω υπεύθυνα ότι: «Είμαι συγγραφέας αυτής της διπλωματικής εργασίας και ότι κάθε βοήθεια την οποία είχα για την προετοιμασία της είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται στην εργασία. Επίσης, οι όποιες πηγές από τις οποίες έκανα χρήση δεδομένων, ιδεών ή λέξεων, είτε ακριβώς είτε παραφρασμένες, αναφέρονται στο σύνολό τους, με πλήρη αναφορά στους συγγραφείς, τον εκδοτικό οίκο ή το περιοδικό, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο. Επίσης, βεβαιώνω ότι αυτή η εργασία έχει συγγραφεί από μένα αποκλειστικά και αποτελεί προϊόν πνευματικής ιδιοκτησίας τόσο δικής μου, όσο και του Ιδρύματος.

Παράβαση της ανωτέρω ακαδημαϊκής μου ευθύνης αποτελεί ουσιώδη λόγο για την ανάκληση του πτυχίου μου.

Η Δηλούσα



Επιτελική Σύνοψη

Περίληψη

Η διαχείριση της ολικής ποιότητας (ΔΟΠ) είναι μια από τις πιο σημαντικές τεχνικές διαχείρισης που χρησιμοποιούνται για τη βελτίωση της ποιότητας και της παραγωγικότητας σε οργανισμούς /ιδρύματα. Η έννοια της ΔΟΠ αυξάνεται ραγδαία τα τελευταία χρόνια. Η διαχείριση ολικής ποιότητας είναι μια ολοκληρωμένη προσέγγιση διαχείρισης που ενώνει όλα τα τμήματα και τους υπαλλήλους από πάνω προς τα κάτω και λειτουργεί σε έναν οργανισμό / ίδρυμα. Παρέχει μια δομή για την εφαρμογή αποτελεσματικών πρωτοβουλιών ποιότητας και παραγωγικότητας που μπορούν να ενισχύσουν την κερδοφορία και την ανταγωνιστικότητα των οργανισμών. Αυτή η εργασία ασχολείται με τη διαχείριση ολικής ποιότητας στην εκπαίδευση, τις αρχές, τα οφέλη, τα εργαλεία και τις τεχνικές που υπάρχουν.

Η διαχείριση της συνολικής ποιότητας συνίσταται σε προσπάθειες σε ολόκληρο τον οργανισμό για «εγκατάσταση και δημιουργία μόνιμου κλίματος, όπου οι εργαζόμενοι βελτιώνουν συνεχώς την ικανότητά τους να παρέχουν προϊόντα και υπηρεσίες κατ' απαίτηση που οι πελάτες θα βρουν ιδιαίτερης αξίας». Η διαχείριση υπογραμμίζει ότι τα τμήματα εκτός από την παραγωγή (για παράδειγμα πωλήσεις και μάρκετινγκ, λογιστική και χρηματοδότηση, μηχανική και σχεδιασμός) υποχρεούνται να βελτιώσουν τις δραστηριότητές τους. Το "management" υπογραμμίζει ότι τα στελέχη είναι υποχρεωμένα να διαχειρίζονται ενεργά την ποιότητα μέσω χρηματοδότησης, κατάρτισης, στελέχωσης και καθορισμού στόχων. Αν και δεν υπάρχει ευρέως συμφωνημένη προσέγγιση, οι προσπάθειες του TQM βασίζονται συνήθως στα προηγουμένως αναπτυγμένα εργαλεία και τεχνικές ποιοτικού ελέγχου.

Αυτή η εργασία προσπαθεί να αναλύσει την ολική διαχείριση ποιότητας, την αριστεία καθώς και τα διεθνή πρότυπα ποιότητας μαζί με τους σχετικούς φορείς σαν ευρύτερη έννοια στην τριτοβάθμια εκπαίδευση.

Λέξεις-Κλειδιά: TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) , ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (ΔΟΠ), ISO , ΑΡΙΣΤΕΙΑ, ΜΟ.ΔΙ.Π , ΕΘ.Α.Α.Ε. , DEMING

Abstract

«The role of Quality Assurance in Higher Education»

Quality in education, a central priority issue in recent decades, is a complex undertaking, both in terms of its conceptual definition and its design. According to the three prevailing conceptual boundaries, quality ultimately depends, like education, on the values shared by each society at a given time and on the political negotiation of its members, leading to their total or partial revision. The purpose of this dissertation is to present the philosophy of Total Quality Management and how it can be applied in education. More specifically, the definition and the conditions for achieving quality are presented, as well as an analysis of the philosophy of Total Quality Management, its components and the educational system that frames it.

In modern Greek reality, there are different perceptions in terms of ways and means the teacher can be upgraded work and education in general. Yet most of these views converge on Total Quality Management and the need to implement it in education.

The purpose of this dissertation is to export quality research aimed at investigating the attitudes and views of its teachers of primary education of the prefecture of Corinth regarding the General Administration Quality. At the same time, this work is an effort to give answers to the factors that contribute to its successful implementation IOP in the school unit and the necessary conditions for success achievement, on the part of all stakeholders.

Keywords: TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) , ENQA, ISO , EXCELLENCE, DEMING

Εισαγωγή

Ο καθορισμός της ποιότητας στην εκπαίδευση είναι μια τεράστια εξαίρεση, δεδομένου ότι ο υποκείμενος δικαιούχος είναι οι άνθρωποι. Η ποιότητα της εκπαίδευσης διαμορφώνει τον αδιάκοπο πλούτο και την ασφάλεια τόσο των κοινωνιών όσο και των ανθρώπων τους. (Babbar, 1995) Δεν πρέπει να ανατρέπεται η σημασία της εκπαίδευσης για την εξέλιξη της λαμπρότητας και της ικανότητας ενός ατόμου που θα οδηγήσει σε μια προοδευτική οικονομία.

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας έχει υιοθετηθεί από επιχειρήσεις παγκοσμίως αποτελώντας ένα ισχυρό εργαλείο για τη βελτίωση των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών. Η ποιότητα αποτελεί έναν από τους σπουδαιότερους ανταγωνιστικούς παράγοντες για τη μακροπρόθεσμη ικανοποίηση των πελατών. Ως εκ τούτου, η αποτελεσματική διοίκηση της ποιότητας των προϊόντων-υπηρεσιών, ξεκινάει από την αξιόπιστη και ακριβή μέτρηση της αντίληψης των πελατών για την ποιότητα.

Βασικό στοιχείο της λογικής της Διοίκησης της Ολικής Ποιότητας είναι ότι η ποιότητα του τελικού προϊόντος ή υπηρεσίας και η εξυπηρέτηση των πελατών δεν μπορεί να υπάρξει, αν δεν υπάρχει ποιότητα σε όλα τα προηγούμενα στάδια των επιχειρησιακών διεργασιών –λειτουργιών. (Vinni, 2011)

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση είναι μια φιλοσοφία, με την οποία τα εκπαιδευτικά ιδρύματα μπορούν να καταφέρουν με τη διαμόρφωση και την εκτέλεση του ετήσιου προγράμματος ποιότητας, να ακολουθήσουν το δρόμο για την ολοκλήρωση του οράματος και θα συμβάλει σημαντικά στην αναβίωση του συστήματος της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης. (Vinni, 2011)

Προκειμένου να βελτιωθεί η ποιότητα των υπηρεσιών, το εκπαιδευτικό ίδρυμα πρέπει να γνωρίζει τις ανάγκες. Αυτές οι ανάγκες, πρέπει να κατανοήσουν την ουσία των χαρακτηριστικών. Ωστόσο, οι άνθρωποι προβλέπουν την ποιότητα με διαφορετικό τρόπο. Οι Owlia και Aspinwall (1997) διευκρινίζουν ότι για να δοθεί ετυμηγορία στην ποιότητα, και αντίστοιχα να βελτιωθεί η ποιότητα, είναι ζωτικής σημασίας να ανακαλυφθούν τα χαρακτηριστικά της ποιότητας. Έτσι, είναι ζωτικής σημασίας να προσδιοριστούν τα χαρακτηριστικά της ποιότητας για τη μέτρηση της εκπαιδευτικής διαδικασίας. (Cheng & Tam, 1997)

Η ΔΟΠ σημαίνει χειρισμό όλων των συστατικών των αρχών και διαδικασιών οργάνωσης, των προτύπων, της ρύθμισης τους και όλων αυτών που επηρεάζονται με οποιονδήποτε τρόπο με την ποιότητα του προϊόντος ή της υπηρεσίας (Stanciu, 2003). Ο κύριος στόχος της ΔΟΠ είναι να δημιουργήσει μέσα στον οργανισμό ένα περιβάλλον στο οποίο όλα τα περιουσιακά στοιχεία χρησιμοποιούνται έξυπνα και αποτελεσματικά για να παρέχουν ποιοτική εξυπηρέτηση που πρέπει να προσαρμόσει το ίδρυμα σε αυτόν τον γρήγορο κόσμο. (Vinni, 2011) Η ΔΟΠ αποκτήθηκε ως επιτομή διαχείρισης από πολλούς οργανισμούς παγκοσμίως. Η κίνηση της ποιότητας ξεκίνησε με ένα έργο βελτίωσης της ποιότητας στις κατασκευαστικές εταιρείες. Αλλά στη συνέχεια διασκορπίστηκε σε άλλους οργανισμούς παροχής υπηρεσιών όπως τραπεζικές, ασφαλιστικές, μη κερδοσκοπικές οργανώσεις, υγειονομική περίθαλψη, κυβερνητικά και εκπαιδευτικά ιδρύματα.

Κεφάλαιο 1: Διοίκηση Ολικής Ποιότητας

1.1. Ορισμοί Ποιότητας

Η «ποιότητα» αναφέρεται γενικά σε μια παράμετρο που καθορίζει την κατωτερότητα ή την ανωτερότητα ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας. Είναι ένα μέτρο να κατανοήσουμε πώς ένα προϊόν πληροί τις προδιαγραφές του. Συνήθως, όταν χρησιμοποιείται η έκφραση «ποιότητα», πιστεύουμε στην άποψη ενός εξαιρετικού προϊόντος ή υπηρεσίας που ανταποκρίνεται ή ακόμη και υπερβαίνει τις προσδοκίες μας.

Αυτές οι προσδοκίες βασίζονται στην τιμή και την προβλεπόμενη χρήση των αγαθών ή των υπηρεσιών. Με απλά λόγια, όταν ένα προϊόν ή μια υπηρεσία υπερβαίνει τις προσδοκίες μας, το θεωρούμε καλής ποιότητας. Επομένως, είναι κάπως μια άυλη έκφραση που βασίζεται στην αντίληψη. (Τσιότρας, Γ., 2002)

1.2. Ορισμοί Διοίκησης Ολικής Ποιότητας

Η Διαχείριση Ολικής Ποιότητας ορίζεται ως μια πελατοκεντρική διαδικασία και στοχεύει στη συνεχή βελτίωση των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων. Διασφαλίζει ότι όλα τα συμμαχικά έργα (ιδιαίτερα η εργασία των εργαζομένων) είναι προς τους κοινούς στόχους της βελτίωσης της ποιότητας των προϊόντων ή της ποιότητας των υπηρεσιών, καθώς και την ενίσχυση της διαδικασίας παραγωγής ή της διαδικασίας παροχής υπηρεσιών. Ωστόσο, δίνεται έμφαση στη λήψη αποφάσεων βάσει γεγονότων, με τη χρήση μετρήσεων απόδοσης για την παρακολούθηση της προόδου. (Deming, 1986)

Η διαχείριση της συνολικής ποιότητας (ΔΟΠ) είναι η συνεχής διαδικασία ανίχνευσης, μείωσης ή εξάλειψης σφαλμάτων στην κατασκευή, εξ' ορθολογισμού της διαχείρισης της εφοδιαστικής αλυσίδας, βελτίωσης της εμπειρίας των πελατών και διασφάλισης ότι οι εργαζόμενοι έχουν ταχεία εκπαίδευση. Η διαχείριση της συνολικής ποιότητας αποσκοπεί στο να λογοδοτήσουν όλα τα μέρη που συμμετέχουν στη διαδικασία παραγωγής για τη συνολική ποιότητα του τελικού προϊόντος ή της υπηρεσίας. (Lunenburg, 2010)

Η ΔΟΠ αναπτύχθηκε από τον William Deming, σύμβουλο διαχείρισης του οποίου το έργο είχε μεγάλο αντίκτυπο στην ιαπωνική κατασκευή. Ενώ η ΔΟΠ έχει πολλά κοινά με τη διαδικασία βελτίωσης του Six Sigma, δεν είναι το ίδιο με το Six Sigma. Η διαχείριση ολικής ποιότητας εστιάζει στη διασφάλιση ότι οι εσωτερικές οδηγίες και τα πρότυπα διαδικασίας μειώνουν τα σφάλματα, ενώ το Six Sigma φαίνεται να μειώνει τα ελαττώματα. (Adzes,2009)

1.3. Ιστορική Αναδρομή

Το 1920, μερικοί από τους πρώτους σπόρους της διαχείρισης της ποιότητας φυτεύτηκαν καθώς οι αρχές της επιστημονικής διαχείρισης έπεσαν στη βιομηχανία των ΗΠΑ. Οι επιχειρήσεις διαχώρισαν ξεκάθαρα τις διαδικασίες σχεδιασμού και εκτέλεσης του σχεδίου και η αντιπολίτευση των συνδικάτων προέκυψε καθώς οι εργαζόμενοι στερήθηκαν μια φωνή στις συνθήκες και τις λειτουργίες της εργασίας τους. Ο Walter Shewhart ανέπτυξε το 1930 τις μεθόδους για στατιστική ανάλυση και έλεγχο της ποιότητας. Κατά την δεκαετία του 1950, ο W. Edwards Deming δίδαξε μεθόδους στατιστικής ανάλυσης και ελέγχου της ποιότητας σε Ιάπωνες μηχανικούς και στελέχη. Αυτό μπορεί να θεωρηθεί η προέλευση της ΔΟΠ. Ακόμη, ο Joseph M. Juran δίδαξε τις έννοιες του ελέγχου της ποιότητας και της διαχειριστικής ανακάλυψης. Την ίδια περίοδο δημοσιεύθηκε το βιβλίο του Armand V. Feigenbaum *Total Quality Control*, πρόδρομος για την παρούσα κατανόηση της ΔΟΠ, καθώς, η προώθηση μηδενικών ελαττωμάτων της Philip B. Crosby άνοιξε το δρόμο για βελτίωση ποιότητας σε πολλές εταιρείες. Στην συνέχεια, το 1968, οι Ιάπωνες ονόμασαν την προσέγγισή τους στη συνολική ποιότητα "ποιοτικός έλεγχος σε επίπεδο εταιρείας". Είναι περίπου αυτή η στιγμή που προκύπτει ο όρος συστήματα διαχείρισης ποιότητας. Επίσης, η σύνθεση της φιλοσοφίας του Kaoru Ishikawa συνέβαλε στην ανάληψη της Ιαπωνίας ως ποιοτικού ηγέτη. Ωστόσο, στην σύγχρονη εποχή, η ΔΟΠ είναι το όνομα της φιλοσοφίας μιας ευρείας και συστημικής προσέγγισης για τη διαχείριση της ποιότητας της οργάνωσης. Τα πρότυπα ποιότητας, όπως η σειρά ISO 9000 και τα προγράμματα βραβείων ποιότητας, όπως το Deming Prize και το Malcolm Baldrige National Quality Award καθορίζουν αρχές και διαδικασίες που περιλαμβάνουν τη ΔΟΠ. Τέλος, η ΔΟΠ ως όρος για την περιγραφή της πολιτικής και της διαδικασίας ποιότητας ενός

οργανισμού δεν έχει ευνοηθεί καθώς έχουν αναπτυχθεί διεθνή πρότυπα για τη διαχείριση της ποιότητας.

1.4. Αρχές της ΔΟΠ

Δέσμευση από τη διεύθυνση:

- Σχέδιο (οδήγηση, άμεση)
- Πράξη (ανάπτυξη, υποστήριξη και συμμετοχή)
- Έλεγχος (κριτική)

Ενδυνάμωση εργαζομένων

- Εκπαίδευση
- Ομάδα αριστείας
- Μέτρηση και αναγνώριση
- Σχέδιο προτάσεων

Συνεχής βελτίωση

- Συστηματική μέτρηση
- Ομάδες αριστείας
- Διαλειτουργική διαχείριση διεργασιών
- Επιτάχυνση και βελτίωση προτύπων

Εστίαση στον πελάτη

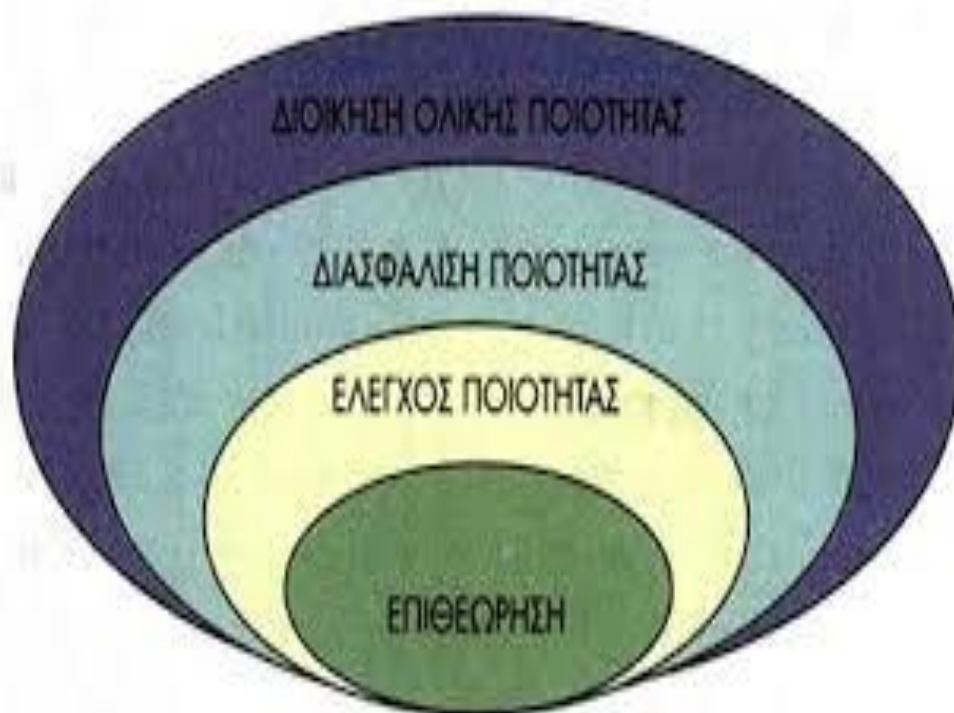
- Συνεργασία με προμηθευτές
- Σχέση υπηρεσίας με εσωτερικούς πελάτες
- Πελάτες με γνώμονα τα πρότυπα

Διαδικασία με προσανατολισμό

- Σκέψη για τη διαδικασία
- Χειρισμός της διαδικασίας
- Διαδικασίες που είναι προσανατολισμένες στο αποτέλεσμα

Λήψη αποφάσεων με βάση μόνο γεγονότα και όχι με γνώμες

- Ολοκληρωμένη, στρατηγική και συστηματική προσέγγιση για να διασφαλιστεί η ευθυγράμμιση ολόκληρου του οργανισμού
- Η επικοινωνία πρέπει να είναι ανοιχτή και σε όλα τα επίπεδα του οργανισμού.



Η διοίκηση ολικής ποιότητας περιέχει τρεις βασικές αρχές οι οποίες είναι : η δέσμευση, η γνώση και η συμμετοχή. Συμπερασματικά, αρχής γενομένης της δέσμευσης όλων για διαρκή γνώση και συλλογική προσπάθεια, δεν υπάρχει καμία πιθανότητα να μην οδηγηθεί στην επιτυχία η επιχείρηση και σίγουρα να μην ικανοποιήσει τους πελάτες

της σύμφωνα με το επιχειρηματικό μοντέλο της διοίκησης ολικής ποιότητας. (Λογοθέτης, 1993)

1.5. Στόχοι Διοίκησης Ολικής Ποιότητας

Η ΔΟΠ αφορά την αντιμετώπιση όλων των πτυχών των διαστάσεων ποιότητας. Εάν υπάρχει καλό προϊόν σε κακή συσκευασία, δεν πρόκειται να δώσει τις επιθυμητές αποδόσεις στον οργανισμό. Ένα καλό αυτοκίνητο με κακό προφυλακτήρα θα αμαυρώσει την εικόνα της εταιρείας.

Στις σύγχρονες κοινωνίες το εκπαιδευτικό σύστημα θεωρείται ως ένα ανοιχτό κοινωνικό Σύστημα το οποίο σαφώς δέχεται επιρροές από το περιβάλλον του. Αξίζει να σημειωθεί, ότι ο σχολικός οργανισμός ως κοινωνικό σύστημα αποτελείται από δομές, ειδικότητες δηλαδή εκπαιδευτικών, τμήματα καθώς και ιεραρχία (διευθυντής υποδιευθυντής, εκπαιδευτικοί). Μπορούμε να το χαρακτηρίσουμε ως υποσύστημα του κοινωνικοοικονομικού συστήματος, καθώς αποτελείται από τα σχολεία, τους εκπαιδευτικούς, τους οργανισμούς, τους μαθητές (Αθανασούλα-Ρέππα, 2008). Ως υποσύστημα, το σχολείο αλληλοεπιδρά με το περιβάλλον του, έτσι όσο πιο μεγάλη είναι αυτή η συναλλαγή τόσο πιο "ανοιχτό" θεωρείται. Ως εκ τούτου η σχολική μονάδα χαρακτηρίζεται ως ένας ζωντανός οργανισμός, ο οποίος προσπαθεί να επιβιώσει, να κατακτήσει τους στόχους του, μέσα σε ένα περιβάλλον το οποίο μεταβάλλεται συνεχώς και δεν έχει διακριτά όρια. Η σχολική μονάδα δηλαδή δέχεται συνεχώς αλληλεπιδράσεις, εισροές (γονείς, εκπαιδευτικούς, μαθητές, πόρους, εξοπλισμούς). Καθοριστικό ρόλο λοιπόν στη λειτουργία της σχολικής μονάδας διαδραματίζει το περιβάλλον, τόσο το εσωτερικό (δάσκαλοι, κλίμα) όσο και το εξωτερικό (γονείς, Υπουργείο Παιδείας, Σύλλογος Γονέων & Κηδεμόνων). Το περιβάλλον λοιπόν επηρεάζει τις εισροές, τις εκροές, τις εσωτερικές δομές και διαδικασίες. Συνεπώς, μέσα σε αυτήν την αβεβαιότητα και τη συνεχή αλλαγή του περιβάλλοντος, το σχολείο ως σύστημα αναπτύσσει κάποιους μηχανισμούς αυτοπροστασίας προκειμένου να επιβιώσει αλλά και να φθάσει τους στόχους του. Το κατά πόσο θα ανταποκριθεί ένας οργανισμός στις εκάστοτε αλλαγές του περιβάλλοντός του εξαρτάται από τις εσωτερικές του δομές. (Σαΐτης, 2000)

- i. Απόλυτη ικανοποίηση πελατών

- ii. Σύνολο λειτουργιών
- iii. Συνολική γκάμα προϊόντων και υπηρεσιών
- iv. Αντιμετώπιση όλων των πτυχών των διαστάσεων ποιότητας
- v. Αντιμετώπιση της ποιότητας σε όλα - προϊόντα, υπηρεσίες, διαδικασίες, άνθρωποι, πόροι και αλληλεπιδράσεις.
- vi. Ικανοποίηση όλων των πελατών - εσωτερικών και εξωτερικών
- vii. Αντιμετώπιση του συνολικού οργανωτικού ζητήματος της διατήρησης πελατών
- viii. Βελτίωση των κερδών, καθώς και δημιουργία νέων επιχειρήσεων για το μέλλον.
- ix. Συμμετοχή όλων στον οργανισμό στην επίτευξη του εν λόγω στόχου.
- x. Απαίτηση απόλυτης δέσμευσης από όλους στον οργανισμό για την επίτευξη του στόχου. (Δερβιτσιώτης, Κ., 2005)

1.6. Πλεονεκτήματα

Τα πλεονεκτήματα της διαχείρισης ολικής ποιότητας (ΔΟΠ) περιλαμβάνουν την *Μείωση κόστους*, καθώς όταν εφαρμόζεται με συνέπεια με την πάροδο του χρόνου, η ΔΟΠ μπορεί να μειώσει το κόστος σε έναν οργανισμό. Δεδομένου ότι αυτές οι μειώσεις δαπανών κατευθύνονται κατευθείαν στα κέρδη κατώτατης γραμμής χωρίς να πραγματοποιούνται πρόσθετα κόστη, μπορεί να υπάρξει τρομακτική αύξηση της κερδοφορίας. Η *Βελτίωση παραγωγικότητας*, η οποία αυξάνεται σημαντικά, καθώς οι εργαζόμενοι ξοδεύουν πολύ λιγότερο χρόνο διορθώνοντας τα λάθη. Αυξημένη παραγωγικότητα σημαίνει περισσότερη παραγωγή ανά εργαζόμενο, η οποία συνήθως οδηγεί σε αυξημένα κέρδη. Σημαντική είναι και η *Ικανοποίηση πελατών*, δεδομένου ότι η εταιρεία διαθέτει καλύτερα προϊόντα και υπηρεσίες και οι αλληλεπιδράσεις της με τους πελάτες είναι σχετικά χωρίς σφάλματα, θα πρέπει να υπάρχουν λιγότερα παράπονα πελατών. Λιγότερα παράπονα μπορεί επίσης να σημαίνει ότι οι πόροι που αφιερώνονται στην εξυπηρέτηση πελατών μπορούν να μειωθούν. Ένα υψηλότερο επίπεδο ικανοποίησης των πελατών μπορεί επίσης να οδηγήσει σε αυξημένο μερίδιο αγοράς, καθώς οι υπάρχοντες πελάτες ενεργούν για λογαριασμό της εταιρείας για να φέρουν περισσότερους πελάτες. Ακόμη, στα πλεονεκτήματα συγκαταλέγεται και η

Μείωση ελαττωμάτων, καθώς η ΔΟΠ δίνει μεγάλη έμφαση στη βελτίωση της ποιότητας σε μια διαδικασία, αντί να ελέγχει την ποιότητα σε μια διαδικασία. Αυτό όχι μόνο μειώνει το χρόνο που απαιτείται για την επίλυση σφαλμάτων, αλλά καθιστά λιγότερο απαραίτητη την πρόσληψη μιας ομάδας προσωπικού διασφάλισης ποιότητας. Τέλος, πλεονέκτημα αποτελεί και το *Ηθικό*, αφού η συνεχιζόμενη και αποδεδειγμένη επιτυχία της ΔΟΠ, και ιδίως η συμμετοχή των εργαζομένων σε αυτήν την επιτυχία μπορεί να οδηγήσει σε αξιοσημείωτη βελτίωση του ηθικού των εργαζομένων, η οποία με τη σειρά της μειώνει τον κύκλο εργασιών των εργαζομένων, και συνεπώς μειώνει το κόστος πρόσληψης και εκπαίδευσης νέων υπαλλήλων. (Deming,1986)

1.7. Βασικοί Μελετητές της ΔΟΠ

Η έννοια της διαχείρισης ποιότητας (ΔΠ) είναι αρκετά παλιά και δημιουργήθηκε στην Ιαπωνία μετά τον Δεύτερο Παγκόσμιο Πόλεμο στα τέλη της δεκαετίας του 1930. Στη συνέχεια δόθηκε έμφαση στη βελτίωση της ποιότητας και στη χρήση εργαλείων ελέγχου ποιότητας στον μεταποιητικό τομέα (Demirbag et al., 2006; Talib et al., 2010). Αργότερα, η (ΔΠ) μεταφέρθηκε στις ΗΠΑ, το Ηνωμένο Βασίλειο και σε άλλες χώρες και εφαρμόστηκε αρχικά στον κατασκευαστικό τομέα.

Έχει πλέον διαμορφωθεί σε μια σειρά διεθνών προτύπων στη σειρά ISO 9000 (Sachdeva et al., 2007; Demirbag et al., 2006; Talib et al., 2010). Προτάθηκαν πολυάριθμες προσεγγίσεις της διαχείρισης ποιότητας προκειμένου να βοηθήσουν τις βιομηχανίες να βελτιώσουν την αποδοτικότητα και την ανταγωνιστικότητα μέσω της βελτίωσης της ποιότητας. (Vinni, 2011)

Μία από τις πιο δημοφιλείς και συχνά συνιστάμενες προσεγγίσεις είναι η φιλοσοφία της ΔΟΠ που επιδιώκει να ενσωματώσει όλες τις οργανωτικές λειτουργίες για να επικεντρωθεί στη συνάντηση και την υπέρβαση των απαιτήσεων των πελατών και των οργανωτικών στόχων. (Deming,1986)

Επίσης, η ΔΟΠ διαχειρίζεται τους πελάτες (τόσο εξωτερικά όσο και εσωτερικά) ικανοποιώντας τις προσδοκίες τους σε συνεχή βάση καθώς εμπλέκεται ο καθένας με τον οργανισμό να εργάζεται για συνεχή βελτίωση σε όλα τα προϊόντα ή τις διαδικασίες μέσω μιας μεθοδολογίας επίλυσης προβλημάτων. Η ΔΟΠ ασχολείται με την

ενσωμάτωση όλων των προσπαθειών στον οργανισμό για βελτίωση της ποιότητας, ανάπτυξη ποιότητας και συντήρηση ποιότητας για την πλήρη ικανοποίηση των πελατών σε οικονομικά επίπεδα. Η ΔΟΠ βελτιώνει την ποιότητα της εργασίας και την ικανοποίηση των εργοδοτών μέσω της συμμετοχής και κατά συνέπεια της εικόνας του οργανισμού. Αναπτύσσει συμμετοχική κουλτούρα όπου κάθε υπάλληλος μπορεί να συμμετέχει άμεσα σε τομείς που σχετίζονται με την εργασία του και σε αποφάσεις που αφορούν την εργασία του. Διοργανώνεται μέσω κύκλων ποιότητας σε εθελοντική βάση και ομάδων βελτίωσης της ποιότητας. (Yusuf et al., 2007)

Συγγραφέας	Θέματα
• Singh και Sushil, 2013	Στοιχεία ενεργοποίησης στην απόδοση Αεροπορικής εταιρείας
• Mansour and Jakka, 2013	Σχέση μεταξύ των στοιχείων της ΔΟΠ και της στάσης των εργαζομένων
• Talib et al., 2013α	Σχέση μεταξύ ΔΟΠ και ποιοτικής απόδοσης
• Yang and Yang, 2012	Ολοκληρωμένο μοντέλο ΔΟΠ
• Ooi et al., 2011	Σχέση μεταξύ ΔΟΠ και ποιότητας υπηρεσίας
• Corredor and Goñi, 2011	Σχέση μεταξύ ΔΟΠ και εταιρικής απόδοσης
• Talib et al., 2011b	Σχέση μεταξύ ΔΟΠ και πρακτικών SCM
• Lee et al., 2010	Σχέση μεταξύ ΔΟΠ και καινοτομίας προϊόντων
• Zu et al., 2010	Σχέση μεταξύ ΔΟΠ και οργανωτικής κουλτούρας
• Antony, 2009	Σχέση μεταξύ Six Sigma και ΔΟΠ
• Bhat και Rajashekhar, 2009	Εμπόδια στην υλοποίηση της ΔΟΠ
• Mehra και Ranganathan, 2008	Σχέση μεταξύ ΔΟΠ και ικανοποίησης πελατών
• Curkovic and Sroufe, 2007	Ολική ποιότητα περιβαλλοντικής διαχείρισης

- Lee, 2005 Σχέση μεταξύ Εργονομίας και ΔΟΠ
- Svensson, 2005 Σχέση μεταξύ ΔΟΠ και Ηγεσίας

*ΔΟΠ= Διαχείριση Ολικής Ποιότητας



1.8. Στατιστικός Έλεγχος Ποιότητας

Στατιστικός ποιοτικός έλεγχος

Είναι η χρήση στατιστικών μεθόδων για την παρακολούθηση και διατήρηση της ποιότητας των προϊόντων και υπηρεσιών. Μία μέθοδος, που αναφέρεται ως *δειγματοληψία αποδοχής*, μπορεί να χρησιμοποιηθεί όταν πρέπει να ληφθεί απόφαση για αποδοχή ή απόρριψη ομάδας μερών ή αντικειμένων με βάση την ποιότητα που βρίσκεται σε ένα δείγμα. Μια δεύτερη μέθοδος, που αναφέρεται ως *στατιστικός έλεγχος διαδικασίας*, χρησιμοποιεί γραφικές οθόνες γνωστές ως *διαγράμματα ελέγχου* για να προσδιορίσει εάν μια διαδικασία πρέπει να συνεχιστεί ή πρέπει να προσαρμοστεί για να επιτευχθεί η επιθυμητή ποιότητα. (Vinni, 2011)

Δειγματοληψία Αποδοχής

Ας υποθέσουμε ότι ένας καταναλωτής λαμβάνει μια αποστολή ανταλλακτικών από έναν παραγωγό. Θα ληφθεί ένα δείγμα ανταλλακτικών και θα μετρηθεί ο αριθμός των ελαττωματικών αντικειμένων. Εάν ο αριθμός των ελαττωματικών αντικειμένων είναι χαμηλός, ολόκληρη η παρτίδα θα γίνει αποδεκτή. Εάν ο αριθμός των ελαττωματικών αντικειμένων είναι υψηλός, ολόκληρη η παρτίδα θα απορριφθεί. Οι σωστές αποφάσεις αντιστοιχούν στην αποδοχή παρτίδας καλής ποιότητας και στην απόρριψη παρτίδας κακής ποιότητας. Επειδή χρησιμοποιείται δειγματοληψία, πρέπει να ληφθούν υπόψη οι πιθανότητες εσφαλμένων αποφάσεων. Το σφάλμα απόρριψης παρτίδας καλής ποιότητας δημιουργεί πρόβλημα στον παραγωγό, η πιθανότητα αυτού του σφάλματος ονομάζεται κίνδυνος του παραγωγού. Από την άλλη πλευρά, το σφάλμα αποδοχής παρτίδας κακής ποιότητας δημιουργεί πρόβλημα για τον αγοραστή ή τον καταναλωτή, η πιθανότητα αυτού του σφάλματος ονομάζεται κίνδυνος του καταναλωτή. (Adzes, 2009)

Ο σχεδιασμός ενός σχεδίου δειγματοληψίας αποδοχής συνίσταται στον καθορισμό ενός μεγέθους δείγματος n και ενός κριτηρίου αποδοχής c , όπου c είναι ο μέγιστος αριθμός ελαττωματικών αντικειμένων που μπορούν να βρεθούν στο δείγμα και η παρτίδα παραμένει αποδεκτή. (Lunenburg, 2010)

1.9. Συστήματα Πιστοποίησης Ποιότητας

Πιστοποίηση συστήματος διαχείρισης ποιότητας

Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (συχνά ονομάζεται ΣΔΠ, QMS) μπορεί να σχεδιαστεί σύμφωνα με πολλά διαφορετικά σύνολα απαιτήσεων. Εάν το QMS είναι πιστοποιημένο, αυτό σημαίνει ότι ένας Φορέας Πιστοποίησης (μερικές φορές καλείται Καταχωρητής) έχει πραγματοποιήσει έλεγχο κατά των απαιτήσεων του QMS, και πραγματοποιεί επίσης συνεχείς ελέγχους ρουτίνας του συστήματος για να διασφαλίσει τη διατήρηση του QMS.

Κοινά Πλαίσια Διαχείρισης Ποιότητας

ISO 9001: Το πιο συχνά χρησιμοποιούμενο σύνολο απαιτήσεων για το σχεδιασμό ενός συστήματος διαχείρισης ποιότητας QMS. Η πιστοποίηση QMS κατά ISO 9001 αναγνωρίζεται παγκοσμίως.

AS9100: Πρόκειται για ένα πρότυπο που βασίζεται στο ISO 9001 και έχει προσθήκες που έχουν σχεδιαστεί για χρήση στην αεροδιαστημική βιομηχανία. Ένα QMS μπορεί να πιστοποιηθεί από τρίτο για συμμόρφωση με αυτό το πρότυπο.

ISO 13485: Πρόκειται για ένα πρότυπο που δημοσιεύεται από τον οργανισμό ISO για χρήση από εταιρείες που θέλουν να σχεδιάσουν ένα QMS για ιατρικές συσκευές και τις απαιτήσεις για κανονιστικούς σκοπούς που τις περιβάλλουν.

Lean: Η βασική ιδέα είναι η μεγιστοποίηση της αξίας με την εξάλειψη των αποβλήτων. Η κύρια ιδέα είναι ότι οτιδήποτε προσθέτει κόστος σε ένα προϊόν, αλλά όχι αξία, είναι απόβλητο και πρέπει να ελέγχεται ή να εξαλειφθεί. Αυτό υποστηρίζει ένα QMS, αλλά δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί για το σχεδιασμό ή την πιστοποίηση ενός QMS.

MBNQA: Το Εθνικό Βραβείο Ποιότητας Malcolm Baldrige αναγνωρίζει τους οργανισμούς των ΗΠΑ για την αριστεία απόδοσης. Το βραβείο έχει ένα σύνολο απαιτήσεων βάσει των οποίων μια εταιρεία θα μπορούσε να σχεδιάσει και να αξιολογήσει ένα QMS, αλλά εκτός από το βραβείο δεν υπάρχει συνεχής πιστοποίηση έναντι αυτών των απαιτήσεων.

Six Sigma: Αυτό είναι ένα σύνολο εργαλείων και τεχνικών που χρησιμοποιούνται για τη βελτίωση της διαδικασίας. Χρησιμοποιείται σε πολλούς οργανισμούς για την υποστήριξη του συστήματος διαχείρισης ποιότητας βοηθώντας στη βελτίωση των διαδικασιών, αλλά το Six Sigma δεν ορίζει ένα σύστημα διαχείρισης και δεν μπορεί να πιστοποιηθεί στο Six Sigma.

ΔΟΠ: Η Ολική Διαχείριση Ποιότητας αποτελείται από πρακτικές που έχουν σχεδιαστεί για τη βελτίωση της απόδοσης της διαδικασίας μιας εταιρείας. Οι τεχνικές συμβάλλουν στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας, της επίλυσης προβλημάτων και της τυποποίησης των διαδικασιών. Αυτές οι τεχνικές χρησιμοποιούνται για να βοηθήσουν στη διαχείριση ποιότητας, αλλά δεν παρέχουν ένα πλαίσιο για ένα Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας και δεν μπορούν να πιστοποιηθούν.

ISO / TS 16949: Αυτό το έγγραφο περιλαμβάνει απαιτήσεις για την εφαρμογή του ISO 9001 για οργανισμούς παραγωγής αυτοκινήτων και ανταλλακτικών. Ένα QMS που έχει σχεδιαστεί χρησιμοποιώντας αυτές τις απαιτήσεις μπορεί επίσης να πιστοποιηθεί έναντι αυτών. (Lunenburg, 2010)



Κεφάλαιο 2: Το Ευρωπαϊκό περιβάλλον της ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση

2.1. Αρχές διασφάλισης Ποιότητας στον Ευρωπαϊκό χώρο της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης

Η Ευρωπαϊκή Ένωση Διασφάλισης Ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση (ENQA) είναι ένας οργανισμός που εκπροσωπεί οργανισμούς διασφάλισης ποιότητας από τα κράτη μέλη του Ευρωπαϊκού Χώρου Ανώτατης Εκπαίδευσης (EHEA). Η ENQA προωθεί την ευρωπαϊκή συνεργασία στον τομέα της διασφάλισης της ποιότητας στην τριτοβάθμια εκπαίδευση και διαδίδει πληροφορίες και εμπειρογνωμοσύνη μεταξύ

των μελών του και προς τους ενδιαφερόμενους προκειμένου να αναπτύξει και να μοιραστεί καλές πρακτικές και να προωθήσει την ευρωπαϊκή διάσταση της διασφάλισης ποιότητας. (Ζαβλάνος Μ, 2003)

Τα πρότυπα διασφάλισης ποιότητας έχουν χωριστεί σε τρία μέρη:

- Εσωτερική διασφάλιση ποιότητας
- Εξωτερική διασφάλιση ποιότητας
- Οργανισμοί διασφάλισης ποιότητας

Πρέπει, ωστόσο, να έχουμε κατά νου ότι τα τρία μέρη είναι εγγενώς αλληλένδετα και μαζί αποτελούν τη βάση για ένα ευρωπαϊκό πλαίσιο διασφάλισης ποιότητας. Εξωτερική διασφάλιση ποιότητας στο Μέρος 2 αναγνωρίζει τα πρότυπα εσωτερικής διασφάλισης ποιότητας στο Μέρος 1 διασφαλίζοντας έτσι ότι η εσωτερική εργασία που αναλαμβάνουν τα ιδρύματα σχετίζεται άμεσα με οποιαδήποτε εξωτερική διασφάλιση ποιότητας που υφίστανται. Με τον ίδιο τρόπο το Μέρος 3 αναφέρεται στο Μέρος 2.

Έτσι, αυτά τα τρία μέρη λειτουργούν συμπληρωματικά σε ιδρύματα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, καθώς και σε οργανισμούς και επίσης εργάζονται ώστε όλοι οι ενδιαφερόμενοι να συμβάλλουν στο ίδιο πλαίσιο. Κατά συνέπεια, τα τρία μέρη πρέπει να διαβάζονται στο σύνολό τους. (Lunenburg, 2010)

Η έννοια της ποιότητας, στον τομέα της εκπαίδευσης προϋποθέτει τη συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών των εργαζομένων, και μέσω της εφαρμογής μιας συγκεκριμένης μεθοδολογίας, θα προκύπτουν πιο αποτελεσματικές υπηρεσίες στην εκπαίδευση. Πρόκειται για μια βελτιωμένη διοίκηση, η οποία θα συμβάλλει σε όλη την εκπαιδευτική διαδικασία, θα βοηθάει, θα καθοδηγεί, θα εξειδικεύει και θα βελτιώνει τους εκπαιδευτικούς ώστε να ικανοποιούν τις απαιτήσεις των μαθητών. (Ζαβλάνος, 1998)

Μέρος 1: Ευρωπαϊκά πρότυπα και κατευθυντήριες γραμμές για την εσωτερική διασφάλιση ποιότητας στα ιδρύματα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης

1.1 Πολιτική και διαδικασίες για τη διασφάλιση ποιότητας:

Τα ιδρύματα πρέπει να έχουν μια πολιτική και σχετικές διαδικασίες για τη διασφάλιση της ποιότητας και των προτύπων των προγραμμάτων και των βραβείων τους. Πρέπει επίσης να δεσμευτούν ρητά στην ανάπτυξη μιας κουλτούρας που αναγνωρίζει τη σημασία της ποιότητας και της διασφάλισης της ποιότητας στο έργο τους. Για να το επιτύχουν αυτό, τα ιδρύματα πρέπει να αναπτύξουν και να εφαρμόσουν μια συνεχή στρατηγική βελτίωση της ποιότητας. (Lunenburg, 2010)

1.2 Έγκριση, παρακολούθηση και περιοδική αναθεώρηση προγραμμάτων και βραβείων:

Τα ιδρύματα θα πρέπει να διαθέτουν επίσημους μηχανισμούς για την έγκριση, περιοδική αναθεώρηση και παρακολούθηση των προγραμμάτων και των βραβείων τους.

1.3 Εκτίμηση μαθητών:

Οι μαθητές πρέπει να αξιολογούνται χρησιμοποιώντας δημοσιευμένα κριτήρια, κανονισμούς και διαδικασίες που εφαρμόζονται με συνέπεια.

1.4 Ποιότητα διαβεβαίωση του διδακτικού προσωπικού:

Τα ιδρύματα πρέπει να έχουν τρόπους να κατανοήσουν ότι το προσωπικό που ασχολείται με τη διδασκαλία των μαθητών είναι ικανοποιητικό και ικανό να το κάνει.

1.5 Μαθησιακοί πόροι και υποστήριξη μαθητών:

Τα ιδρύματα πρέπει να διασφαλίζουν ότι οι διαθέσιμοι πόροι για την υποστήριξη της μάθησης των μαθητών είναι επαρκείς και κατάλληλοι για κάθε προσφερόμενο πρόγραμμα.

1.6 Πληροφοριακά συστήματα:

Τα ιδρύματα πρέπει να διασφαλίζουν ό,τι συλλέγουν, αναλύουν και χρησιμοποιούν σχετικές πληροφορίες για την αποτελεσματική διαχείριση των προγραμμάτων σπουδών τους και άλλων δραστηριοτήτων.

1.7 Δημόσια πληροφορία:

Τα ιδρύματα πρέπει να δημοσιεύουν τακτικά ενημερωμένες, αμερόληπτες και αντικειμενικές πληροφορίες, τόσο ποσοτικές όσο και ποιοτικές, σχετικά με τα προγράμματα και τα βραβεία που προσφέρουν.

Μέρος 2: Ευρωπαϊκά πρότυπα για την εξωτερική διασφάλιση ποιότητας της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης

2.1 Χρήση εσωτερικών διαδικασιών διασφάλισης ποιότητας:

Οι εξωτερικές διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας πρέπει να λαμβάνουν υπόψη την αποτελεσματικότητα των εσωτερικών διαδικασιών διασφάλισης ποιότητας που περιγράφονται στο μέρος 1 των ευρωπαϊκών προτύπων και κατευθυντήριων γραμμών.

2.2 Ανάπτυξη εξωτερικών διαδικασιών διασφάλισης ποιότητας:

Οι στόχοι των διαδικασιών διασφάλισης ποιότητας θα πρέπει να καθοριστούν πριν από την ανάπτυξη των ίδιων των διαδικασιών, από όλους τους υπεύθυνους (συμπεριλαμβανομένων των ιδρυμάτων τριτοβάθμιας εκπαίδευσης) και θα πρέπει να δημοσιεύονται με περιγραφή των διαδικασιών που θα χρησιμοποιηθούν. (Lunenburg, 2010)

2.3 Κριτήρια για αποφάσεις:

Τυχόν επίσημες αποφάσεις που λαμβάνονται ως αποτέλεσμα εξωτερικής δραστηριότητας διασφάλισης ποιότητας πρέπει να βασίζονται σε ρητά δημοσιευμένα κριτήρια που εφαρμόζονται με συνέπεια.

2.4 Αναφορά:

Οι αναφορές θα πρέπει να δημοσιεύονται και να γράφονται με στίλ, το οποίο είναι σαφές και εύκολα προσβάσιμο στην προβλεπόμενη αναγνωσιμότητα. Τυχόν αποφάσεις, επαίνους ή συστάσεις που περιέχονται σε αναφορές θα πρέπει να είναι εύκολο για τον αναγνώστη να βρει.

2.5 Διαδικασίες παρακολούθησης:

Οι διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας που περιέχουν συστάσεις για δράση ή που απαιτούν μεταγενέστερο σχέδιο δράσης, θα πρέπει να έχουν μια προκαθορισμένη διαδικασία παρακολούθησης η οποία εφαρμόζεται με συνέπεια.

2.6 Περιοδικές κριτικές:

Η εξωτερική διασφάλιση ποιότητας των ιδρυμάτων και / ή προγραμμάτων πρέπει να αναλαμβάνεται σε κυκλική βάση. Η διάρκεια του κύκλου και οι διαδικασίες αναθεώρησης που πρέπει να χρησιμοποιηθούν θα πρέπει να καθοριστούν και να δημοσιευθούν εκ των προτέρων.

2.7 Αναλύσεις σε όλο το σύστημα:

Οι οργανισμοί διασφάλισης ποιότητας πρέπει να συντάσσουν από καιρού εις καιρόν συνοπτικές εκθέσεις που περιγράφουν και αναλύουν τα γενικά συμπεράσματα των κριτικών τους, των αξιολογήσεων κ.λπ. (Deming, 1986)

Μέρος 3: Ευρωπαϊκά πρότυπα για εξωτερικούς οργανισμούς διασφάλισης ποιότητας

3.1 Χρήση εξωτερικών διαδικασιών διασφάλισης ποιότητας για την τριτοβάθμια εκπαίδευση:

Η εξωτερική διασφάλιση ποιότητας των οργανισμών θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη την παρουσία και την αποτελεσματικότητα των εξωτερικών διαδικασιών διασφάλισης ποιότητας που περιγράφονται στο μέρος 2 των ευρωπαϊκών προτύπων και κατευθυντήριων γραμμών.

3.2 Δραστηριότητες:

Οι οργανισμοί πρέπει να αναλαμβάνουν τακτικές δραστηριότητες εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας (σε επίπεδο θεσμικού ή προγράμματος).

3.3 Πόροι:

Οι οργανισμοί πρέπει να διαθέτουν επαρκείς και αναλογικούς πόρους, τόσο ανθρώπινους όσο και οικονομικούς, ώστε να τους επιτρέπουν να οργανώνουν και να εκτελούν τις εξωτερικές διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας με αποτελεσματικό τρόπο, με την κατάλληλη πρόβλεψη για ανάπτυξη των διαδικασιών και διαδικασιών τους.

3.4 Δήλωση αποστολής:

Οι οργανισμοί πρέπει να έχουν σαφείς στόχους για τη δουλειά τους, που περιέχονται σε μια δημόσια διαθέσιμη δήλωση.

3.5 *Ανεξαρτησία:*

Οι οργανισμοί πρέπει να είναι ανεξάρτητοι στο βαθμό που έχουν αυτονομία για τις επιχειρήσεις τους και ότι τα συμπεράσματα και οι συστάσεις που διατυπώνονται στις εκθέσεις τους δεν μπορούν να επηρεαστούν από τρίτα μέρη, όπως ιδρύματα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, υπουργεία ή άλλα ενδιαφερόμενα μέρη. (Χιούστον, 2007)

2.2. Βραβεία και Πρότυπα ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση

Ιστορικό των προτύπων και κατευθυντήριων γραμμών

Τα πρότυπα και οι κατευθυντήριες γραμμές έχουν σχεδιαστεί ώστε να εφαρμόζονται σε όλα τα ιδρύματα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και τους οργανισμούς διασφάλισης ποιότητας στην Ευρώπη, ανεξάρτητα από τη δομή, τη λειτουργία το μέγεθος και το εθνικό σύστημα στο οποίο βρίσκονται.

Ως σημείο εκκίνησης, τα πρότυπα και οι κατευθυντήριες γραμμές υποστηρίζουν το πνεύμα της «Διακήρυξης του Γκραζ του Ιουλίου 2003» της Ευρωπαϊκής Πανεπιστημιακής Ένωσης (EUA) η οποία δηλώνει ότι «σκοπός μιας ευρωπαϊκής διάστασης στη διασφάλιση της ποιότητας είναι η προώθηση της αμοιβαίας εμπιστοσύνης και η βελτίωση της διαφάνειας με σεβασμό της ποικιλομορφίας των εθνικών πλαισίων και των θεματικών τομέων». (Lunenburg, 2010)

Σε συμφωνία με τη δήλωση Graz, τα πρότυπα και οι κατευθυντήριες γραμμές που περιέχονται σε αυτήν την έκθεση αναγνωρίζουν την υπεροχή των εθνικών συστημάτων τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, τη σημασία της αυτονομίας των θεσμικών οργάνων και των οργανισμών στα εν λόγω εθνικά συστήματα και τις ιδιαίτερες απαιτήσεις διαφορετικών ακαδημαϊκών θεμάτων. Επιπλέον, τα πρότυπα και οι κατευθυντήριες γραμμές οφείλουν πολλά στην εμπειρία που αποκτήθηκε κατά τη διάρκεια του συντονισμένου πιλοτικού προγράμματος ENQA (Ευρωπαϊκή Ένωση Διασφάλισης Ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση) «Διακρατικό Ευρωπαϊκό Σχέδιο Αξιολόγησης» (TEEP), το

οποίο διερεύνησε, σε τρεις κλάδους, τις επιχειρησιακές επιπτώσεις μιας ευρωπαϊκής διακρατικής διαδικασίας αξιολόγησης της ποιότητας. (Χιούστον, 2007)

Τα πρότυπα και οι κατευθυντήριες γραμμές λαμβάνουν επίσης υπόψη τη μελέτη σύγκλισης ποιότητας που δημοσίευσε η ENQA τον Μάρτιο του 2005, η οποία εξέτασε τους λόγους για τις διαφορές μεταξύ διαφορετικών εθνικών προσεγγίσεων για την εξωτερική διασφάλιση ποιότητας και τους περιορισμούς στη σύγκλιση τους.

Σε αυτά τα πρότυπα και τις κατευθυντήριες γραμμές, επομένως, επιδιώχθηκε μια κατάλληλη ισορροπία μεταξύ της δημιουργίας και της ανάπτυξης εσωτερικών ποιοτικών πολιτισμών και του ρόλου που μπορούν να διαδραματίσουν οι εξωτερικές διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας. (Lunenburg, 2010)

Ευρωπαϊκά πρότυπα και κατευθυντήριες γραμμές για την εσωτερική και εξωτερική διασφάλιση ποιότητας της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης

Τα πρότυπα και οι κατευθυντήριες γραμμές για την εσωτερική και εξωτερική διασφάλιση ποιότητας, έχουν αναπτυχθεί για τη χρήση ιδρυμάτων τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και οργανισμών διασφάλισης ποιότητας που εργάζονται στον ΕΗΕΑ (Ευρωπαϊκός Χώρος Ανώτατης Εκπαίδευσης), καλύπτοντας βασικούς τομείς που σχετίζονται με την ποιότητα και τα πρότυπα. (Lunenburg, 2010)

Ο σκοπός αυτών των προτύπων και κατευθυντήριων γραμμών είναι να παρέχει μια πηγή βοήθειας και καθοδήγησης στα ιδρύματα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης για την ανάπτυξη των δικών τους συστημάτων διασφάλισης ποιότητας και οργανισμών που αναλαμβάνουν εξωτερική διασφάλιση ποιότητας, καθώς και να συμβάλουν σε ένα κοινό πλαίσιο αναφοράς, το οποίο μπορεί να χρησιμοποιείται από ιδρύματα και πρακτορεία. (Χιούστον, 2007)

Δεν είναι πρόθεση αυτά τα πρότυπα και οι κατευθυντήριες γραμμές να υπαγορεύουν την πρακτική ή να ερμηνεύονται ως επιτακτικά ή αμετάβλητα. Σε ορισμένες χώρες του ΕΗΕΑ (Ευρωπαϊκός Χώρος Ανώτατης Εκπαίδευσης), το υπουργείο Παιδείας ή ένας αντίστοιχος οργανισμός έχει την ευθύνη για ορισμένους από τους τομείς που καλύπτονται από τα πρότυπα και τις κατευθυντήριες γραμμές. Όπου συμβαίνει αυτό, το υπουργείο ή ο οργανισμός πρέπει να διασφαλίσουν ότι

υπάρχουν κατάλληλοι μηχανισμοί διασφάλισης ποιότητας και υπόκεινται σε ανεξάρτητες αναθεωρήσεις. (Adzes,2009)

2.3. Βραβείο Deming

Το Deming Prize είναι ένα από τα υψηλότερα βραβεία στη ΔΟΠ (Διαχείριση Ολικής Ποιότητας) στον κόσμο. Ιδρύθηκε το 1951 για τον εορτασμό του Δρ. William Edwards Deming, ο οποίος συνέβαλε σημαντικά στον πολλαπλασιασμό του ελέγχου ποιότητας της Ιαπωνίας μετά τον Β΄ Παγκόσμιο Πόλεμο. Οι διδασκαλίες του βοήθησαν την Ιαπωνία να οικοδομήσει τη βάση της με την οποία το επίπεδο της ποιότητας των προϊόντων της Ιαπωνίας έχει αναγνωριστεί ως το υψηλότερο στον κόσμο. Ο Δρ WE Deming (1900 - 1993), ένας από τους σημαντικότερους εμπειρογνώμονες του ποιοτικού ελέγχου στις Ηνωμένες Πολιτείες, προσκλήθηκε στην Ιαπωνία από την Ένωση Ιαπωνικών Επιστημόνων και Μηχανικών (JUSE) τον Ιούλιο του 1950.

Κατά την επίσκεψή του, ο Δρ Deming μίλησε για το «Οκταήμερο μάθημα για τον ποιοτικό έλεγχο» στο Αμφιθέατρο της Ιαπωνικής Ιατρικής Ένωσης στο Kanda-Surugadai, Τόκιο. Ακολούθησε το «Μονοήμερο μάθημα για τον ποιοτικό έλεγχο για την ανώτατη διαχείριση» του Δρ Deming, που πραγματοποιήθηκε στο Hakone. Μέσα από αυτά τα σεμινάρια, ο Δρ Deming δίδαξε τα βασικά του στατιστικού ελέγχου ποιότητας με σαφήνεια και πληρότητα σε στελέχη, διευθυντές, μηχανικούς και ερευνητές της ιαπωνικής βιομηχανίας. Οι διδασκαλίες του έκαναν μια βαθιά εντύπωση στο μυαλό των συμμετεχόντων και έδωσαν μεγάλη ώθηση στον ποιοτικό έλεγχο στην Ιαπωνία, που ήταν στα σπάργανα. (Χιούστον, 2007)

Το αντίγραφο του οκταήμερου μαθήματος, « Οι διαλέξεις του Δρ. Deming σχετικά με τον στατιστικό έλεγχο της ποιότητας », συλλέχθηκαν από στερεογραφικά αρχεία και διανεμήθηκαν με χρέωση. Εκτιμώντας τη γενναιοδωρία του Δρ Deming, ο αείμνηστος κ. Kenichi Koyanagi, διευθύνων σύμβουλος της Ένωσης Ιαπωνικών Επιστημόνων και Μηχανικών πρότεινε να το χρησιμοποιήσει για να χρηματοδοτήσει ένα βραβείο για να τιμήσει τη συμβολή και τη φιλία του Dr. Deming με διαρκή τρόπο και να προωθήσει τη συνεχή ανάπτυξη του ποιοτικού ελέγχου στην Ιαπωνία . Μετά την παραλαβή της πρότασης, το διοικητικό συμβούλιο της JUSE αποφάσισε ομόφωνα ένα ψήφισμα για τη θέσπιση του βραβείου Deming. (Lunenburg, 2010)

Αργότερα, εκδόθηκε η ιαπωνική μετάφραση του βιβλίου Dr. Deming, Theory of Sampling. Ο Δρ Deming συνέβαλε περαιτέρω στο ταμείο χρησιμοποιώντας τα δικαιώματα από το βιβλίο του. Έκτοτε, το Βραβείο Deming έχει αυξηθεί σημαντικά και σήμερα η Ένωση Ιαπωνικών Επιστημόνων και Μηχανικών φέρει το συνολικό διοικητικό κόστος για το έπαθλο. (Vinni,2011)

Κατηγορίες του Deming Prize

Οι κατηγορίες του Deming Prize είναι το Deming Prize for Individuals, το Deming Application Prize και το Deming Quality Award για Επιχειρησιακές Μονάδες.

✓ Το βραβείο Deming for Individuals

Δίνεται σε όσους έχουν κάνει εξαιρετικές συνεισφορές στη μελέτη ΔΟΠ ή στατιστικές μεθόδους που χρησιμοποιούνται για τη ΔΟΠ, ή σε εκείνους που έχουν κάνει εξαιρετικές συνεισφορές στη διάδοση της ΔΟΠ.

✓ Το βραβείο Deming Application

Δίνεται σε οργανισμούς ή τμήματα οργανισμών που έχουν επιτύχει ξεχωριστή βελτίωση της απόδοσης μέσω της εφαρμογής της ΔΟΠ σε ένα καθορισμένο έτος.

✓ Το βραβείο ποιοτικού ελέγχου για Επιχειρησιακές Επιχειρηματικές Μονάδες

Δίνεται στις επιχειρησιακές μονάδες ενός οργανισμού που έχουν επιτύχει ξεχωριστή βελτίωση της απόδοσης μέσω της εφαρμογής ποιοτικού ελέγχου / διαχείρισης κατά την επιδίωξη της ΔΟΠ σε ένα καθορισμένο έτος.

2.4. Ευρωπαϊκό βραβείο ποιότητας EFQM

Τα Business Excellence είναι «αριστεία» σε στρατηγικές, επιχειρηματικές πρακτικές και αποτελέσματα απόδοσης που σχετίζονται με τα ενδιαφερόμενα μέρη που έχουν

επικυρωθεί από αξιολογήσεις χρησιμοποιώντας αποδεδειγμένα μοντέλα επιχειρηματικής αριστείας. Τα μοντέλα επιχειρηματικής αριστείας καθοδηγούν τους οργανισμούς προς βιώσιμα επιχειρηματικά αποτελέσματα παγκόσμιας κλάσης και βασίζονται σε επιχειρηματικές αρχές που έχουν αποδειχθεί ότι λειτουργούν.

Τα πρώτα μοντέλα επιχειρηματικής αριστείας αναπτύχθηκαν στα μέσα της δεκαετίας του 1980 και δημιουργήθηκαν ως αποτέλεσμα του κινήματος ποιότητας στη Δύση, το οποίο με τη σειρά του ήταν μια απάντηση στις εξελίξεις στην ποιότητα και την ανταγωνιστικότητα στην Ιαπωνία.

Τα ίδια τα μοντέλα ξεκίνησαν ως ποιοτικά βραβεία ή μοντέλα Διαχείρισης Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ), καθώς η ΔΟΠ είχε εμφανιστεί στα μέσα της δεκαετίας του 1980 ως η νέα φιλοσοφία και πανάκεια για τις επιχειρήσεις. Με την πάροδο του χρόνου, ο όρος "Επιχειρηματική Αριστεία" άρχισε να αντικαθιστά τους όρους "Ποιότητα" και "ΔΟΠ", εν μέρει ως αποτέλεσμα της σημαντικής σύγχυσης ως προς την έννοια της ΔΟΠ, καθώς όλοι οι τύποι προγραμμάτων βελτίωσης επιχειρήσεων ονομάστηκαν ΔΟΠ. Σήμερα, πολλές χώρες βλέπουν τα μοντέλα επιχειρηματικής αριστείας ως βασικό μηχανισμό για τη βελτίωση της απόδοσης των οργανισμών, καθώς και την εθνική ανταγωνιστικότητα. (Χιούστον, 2007)

EFQM Excellence Model

Παρουσιάστηκε στις αρχές του 1992 ως πλαίσιο για την αξιολόγηση των αιτήσεων για το Ευρωπαϊκό Βραβείο Ποιότητας. Είναι ένα ευρέως χρησιμοποιούμενο οργανωτικό πλαίσιο στην Ευρώπη και έχει γίνει η βάση για μια σειρά εθνικών και περιφερειακών βραβείων ποιότητας. Τα μοντέλα EFQM χρησιμοποιούνται ως σύστημα διαχείρισης που ενθαρρύνει την πειθαρχία της οργανωτικής αυτοαξιολόγησης. (Χιούστον, 2007)

Το EFQM Excellence Model είναι ένα πρακτικό εργαλείο που βοηθά τους οργανισμούς να το κάνουν αυτό, μετρώντας πού βρίσκονται στο δρόμο προς την αριστεία, βοηθώντας τους να κατανοήσουν τα κενά.

Η αυτοαξιολόγηση έχει ευρεία εφαρμογή σε οργανισμούς μεγάλους και μικρούς, τόσο στο δημόσιο όσο και στον ιδιωτικό τομέα. Τα αποτελέσματα από την αυτοαξιολόγηση μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως μέρος της διαδικασίας

επιχειρηματικού σχεδιασμού και το ίδιο το μοντέλο μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως βάση για την επιχειρησιακή και την αναθεώρηση του έργου. (Lunenburg, 2010)

Το μοντέλο EFQM είναι ένα μη συνταγογραφικό πλαίσιο που αναγνωρίζει ότι υπάρχουν πολλές προσεγγίσεις για την επίτευξη βιώσιμης αριστείας. Μέσα σε αυτήν την προσέγγιση υπάρχουν μερικές θεμελιώδεις έννοιες που υποστηρίζουν το μοντέλο EFQM. Ωστόσο, αυτές οι έννοιες δεν είναι σταθερές. Οι τρέχουσες ενδεικτικές έννοιες παρατίθενται παρακάτω:

- Προσανατολισμός αποτελεσμάτων - Η αριστεία επιτυγχάνει αποτελέσματα που εντυπωσιάζουν όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη του οργανισμού.
- Customer Focus - Η αριστεία δημιουργεί βιώσιμη αξία πελατών.
- Διαχείριση με Διαδικασίες & Γεγονότα - Το Excellence διαχειρίζεται τον οργανισμό μέσω ενός συνόλου αλληλεξαρτώμενων και αλληλένδετων συστημάτων, διαδικασιών και γεγονότων.
- Ανάπτυξη και συμμετοχή ανθρώπων - Η αριστεία μεγιστοποιεί τη συμβολή των εργαζομένων μέσω της ανάπτυξης και της συμμετοχής τους.
- Συνεχής Μάθηση, Καινοτομία & Βελτίωση - Η αριστεία προκαλεί το status quo και επηρεάζει την αλλαγή χρησιμοποιώντας τη μάθηση για τη δημιουργία καινοτομιών και ευκαιριών βελτίωσης.
- Ανάπτυξη Συνεργασίας - Η αριστεία αναπτύσσει και διατηρεί συνεργασίες προστιθέμενης αξίας.
- Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη - Η αριστεία υπερβαίνει το ελάχιστο κανονιστικό πλαίσιο στο οποίο λειτουργεί ο οργανισμός και προσπαθεί να κατανοήσει και να ανταποκριθεί στις προσδοκίες των ενδιαφερόμενων μερών στην κοινωνία.

Το πλαίσιο του Μοντέλου Αριστείας EFQM βασίζεται σε εννέα κριτήρια. Πέντε από αυτά είναι Ενεργοποιητές (Enablers) και τέσσερα είναι Αποτελέσματα. Τα κριτήρια «Enabler» καλύπτουν τι κάνει ένας οργανισμός. Τα κριτήρια «Αποτελεσμάτων» καλύπτουν αυτό που επιτυγχάνει ένας οργανισμός. Το μοντέλο αναγνωρίζει ότι υπάρχουν πολλές προσεγγίσεις για την επίτευξη βιώσιμης αριστείας σε όλες τις πτυχές της απόδοσης. (Χιούστον, 2007)

2.5. ENQA

Το 1999, η Διακήρυξη της Μπολόνια αποζήτησε την προώθηση της συνεργασίας στο επίπεδο της διασφάλισης της ποιότητας αποσκοπώντας στην διαμόρφωση κριτηρίων και μεθόδων που μπορούσαν να συγκριθούν. Οι Υπουργοί αναγνώρισαν λίγο αργότερα στην Πράγα τον καθοριστικό ρόλο που παίζουν οι μηχανισμοί διασφάλισης ποιότητας στην διασφάλιση αυξημένων προδιαγραφών ποιότητας και στη ενίσχυση των προϊόντων σύγκρισης σε όλο το φάσμα της Ευρώπης. Επίσης, παρότρυναν τη συνεργασία ανάμεσα στα δίκτυα αναγνώρισης και διασφάλισης ποιότητας, υποστηρίζοντας την ανάγκη άρρηκτης σύνδεσης της ευρωπαϊκής συνεργασίας και αμοιβαίας εμπιστοσύνης και αποδοχής των εθνικών μηχανισμών εξασφάλισης ποιότητας. Επιπλέον, παρότρυναν τα πανεπιστήμια και άλλα ιδρύματα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης να διασπείρουν πρότυπα καλύτερων τεχνικών και να δημιουργήσουν σενάρια για την αμοιβαία αποδοχή των συστημάτων αξιολόγησης και πιστοποίησης. Οι Υπουργοί κάλεσαν τα πανεπιστήμια και άλλα ιδρύματα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, εθνικούς φορείς και το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Διασφάλισης Ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση (ENQA), σε συνεργασία με ανάλογους φορείς από χώρες που δεν είναι μέλη του ENQA, να συνεργαστούν για τη ανάπτυξη και καλλιέργεια ενός κοινού πλαισίου αναφοράς και για τη επέκταση των καλύτερων μεθόδων.

Ωστόσο, το 2003 οι υπουργοί κατέληξαν στο ότι η ποιότητα της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης απέδειξε ότι συνίσταται στο κέντρο της ανάπτυξης ενός ευρωπαϊκού περιβάλλοντος τριτοβάθμιας εκπαίδευσης. Οι Υπουργοί δεσμεύονται να στηρίξουν την περισσότερη διαμόρφωση της εξασφάλισης ποιότητας σε θεσμικό, εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο. Επισημαίνεται η ανάγκη ανάπτυξης αμοιβαία κοινών κριτηρίων και για τη εξασφάλιση της ποιότητας, καθώς τονίζεται ότι βάση της αρχής της θεσμικής αυτονομίας, η θεμελιώδης υποχρέωση για τη διασφάλιση της ποιότητας στην τριτοβάθμια εκπαίδευση έγκειται σε κάθε ίδρυμα και αυτό προσφέρει το δεδομένο για ρεαλιστικό λόγο του σχολικού μηχανισμού μέσα στα εθνικά ποιοτικά πλαίσια. Ως αποτέλεσμα, συμφωνούν ότι έως το 2005 τα εθνικά συστήματα διασφάλισης ποιότητας είναι σημαντικό να εμπεριέχουν:

- ✓ τον Ορισμό των ευθυνών των εμπλεκόμενων φορέων και θεσμικών οργάνων

- ✓ την εκτίμηση των σχεδίων ή ιδρυμάτων, αλλά και της εσωτερικής εκτίμησης, της εξωτερικής αναθεώρησης, εμπλοκής φοιτητών και δημοσιοποίησης των αποτελεσμάτων
- ✓ έναν μηχανισμό διαπίστευσης, βεβαίωσης ή διαδικασιών που μπορούν να συγκριθούν
- ✓ την διεθνή εμπλοκή, συνεργασία και δικτύωση

Η Ευρωπαϊκή Πανεπιστημιακή Ένωση (EUA) ξεκίνησε ένα έργο διά βίου μάθησης / Erasmus το φθινόπωρο του 2012 με τίτλο «Προώθηση του ποιοτικού πολιτισμού στα ιδρύματα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης» (PQC) με στόχο τη στήριξη της ανάπτυξης θεσμικών ικανοτήτων. Το έργο PQC παρακολούθησε και βασίστηκε στο πρόσφατα ολοκληρωμένο έργο, υπό την ηγεσία της EUA, «Εξέταση του ποιοτικού πολιτισμού στα ιδρύματα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης» (EQC, 2009-2012). Η έρευνα που πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο αυτού του έργου έδειξε ότι ενώ η πλειονότητα των ΑΕΙ στην Ευρώπη δημιούργησαν τα συστήματα διασφάλισης ποιότητας (QA), εκείνοι που ήταν υπεύθυνοι για τη διαχείριση της ποιότητας στα πανεπιστήμια ένιωσαν την ανάγκη για περαιτέρω ανάπτυξη ικανοτήτων για να παρακινήσουν όλους τους ενδιαφερόμενους (φοιτητές, ακαδημαϊκοί και διοικητικό προσωπικό) να αναλάβει την ευθύνη για την ποιότητα, δηλαδή πώς να εφαρμόσει το Μέρος 1 των Προτύπων και των Οδηγιών για τη Διασφάλιση Ποιότητας στον Ευρωπαϊκό Χώρο Ανώτατης Εκπαίδευσης (ESG) και να οικοδομήσει ποιοτικούς πολιτισμούς.

Το έργο αποσκοπούσε στην ανάπτυξη και υλοποίηση μιας σειράς εκπαιδεύσεων με μια πρακτική προσέγγιση για την ενίσχυση των ποιοτικών πολιτισμών και την παροχή στους διαχειριστές ποιότητας της ευκαιρίας να ανταλλάσσουν εμπειρίες και να δημιουργούν συνδέσεις για μελλοντική συνεργασία σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Επιπλέον, το PQC είχε ως στόχο να εκμεταλλευτεί τις εισροές που αποκτήθηκαν από τα πανεπιστήμια μέσω των εκπαιδεύσεων για την επινόηση ενός εργαστηρίου για το προσωπικό των ευρωπαϊκών οργανισμών διασφάλισης ποιότητας. Με αυτόν τον τρόπο ανακοίνωσε στους οργανισμούς πώς μπορούν να υποστηρίξουν τα ΙΤΕ στην ανάπτυξη ποιοτικών πολιτισμών μέσω των εξωτερικών διαδικασιών QA που σχεδιάζουν και εκτελούν.

Ο αιτών και συντονιστής του έργου ήταν ο Ευρωπαϊκός Σύνδεσμος Πανεπιστημίου (EUA) και η σύμπραξη περιελάμβανε την Ευρωπαϊκή Ένωση Διασφάλισης Ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση (ENQA) Βέλγιο, το Πανεπιστήμιο του Ζάγκρεμπ

Κροατίας, το Πανεπιστήμιο του Ντούισμπουργκ-Έσσεν Γερμανία και το Πανεπιστήμιο της Λισαβόνας Πορτογαλία.

2.6. Διεθνές πρότυπο ποιότητας ISO 9001

Το ISO 9001 ορίζεται ως το διεθνές πρότυπο που καθορίζει τις απαιτήσεις για ένα σύστημα διαχείρισης ποιότητας (QMS) . Οι οργανισμοί χρησιμοποιούν το πρότυπο για να αποδείξουν την ικανότητα να παρέχουν με συνέπεια προϊόντα και υπηρεσίες που πληρούν τις απαιτήσεις των πελατών και των κανονισμών. Είναι το πιο δημοφιλές πρότυπο στη σειρά ISO 9000 και το μόνο πρότυπο στη σειρά για την οποία μπορούν να πιστοποιήσουν οι οργανισμοί.

Το ISO 9001 δημοσιεύθηκε για πρώτη φορά το 1987 από τον Διεθνή Οργανισμό Τυποποίησης (ISO) , έναν διεθνή οργανισμό που αποτελείται από τους εθνικούς οργανισμούς τυποποίησης σε περισσότερες από 160 χώρες. Η τρέχουσα έκδοση του ISO 9001 κυκλοφόρησε τον Σεπτέμβριο του 2015.

Το ISO 9001: 2015 ισχύει για οποιονδήποτε οργανισμό, ανεξάρτητα από το μέγεθος ή τον κλάδο. Περισσότεροι από ένα εκατομμύριο οργανισμοί από περισσότερες από 160 χώρες έχουν εφαρμόσει τις τυποποιημένες απαιτήσεις ISO 9001 στα συστήματα διαχείρισης ποιότητας.

Οι οργανισμοί όλων των τύπων και μεγεθών διαπιστώνουν ότι η χρήση του προτύπου ISO 9001 τους βοηθά:

- Οργανώνουν τις διαδικασίες
- Βελτιώνουν την αποτελεσματικότητα των διαδικασιών
- Συνεχής βελτίωση

Όλοι οι οργανισμοί που χρησιμοποιούν το ISO 9001 ενθαρρύνονται να μεταβούν στο ISO 9001: 2015 το συντομότερο δυνατό. Αυτό περιλαμβάνει όχι μόνο οργανισμούς που είναι πιστοποιημένοι κατά ISO 9001:2008 , αλλά και οργανισμούς που συμμετέχουν στην εκπαίδευση ή πιστοποίηση άλλων.

Από τις 14 Σεπτεμβρίου 2018, οι οργανισμοί που είναι εγγεγραμμένοι στο ISO 9001:2008 θα έπρεπε να έχουν μεταβεί στο πρότυπο 2015.

Το ISO 9001 βασίζεται στη μεθοδολογία plan-do-check-act και παρέχει μια προσέγγιση προσανατολισμένη στη διαδικασία για την τεκμηρίωση και την αναθεώρηση της δομής, των ευθυνών και των διαδικασιών που απαιτούνται για την επίτευξη αποτελεσματικής διαχείρισης ποιότητας σε έναν οργανισμό. Συγκεκριμένες ενότητες του προτύπου περιέχουν πληροφορίες για πολλά θέματα, όπως:

- Απαιτήσεις για ένα σύστημα διαχείρισης ποιότητας (QMS), συμπεριλαμβανομένων τεκμηριωμένων πληροφοριών, σχεδιασμού και καθορισμού αλληλεπιδράσεων διαδικασίας
- Ευθύνες διαχείρισης
- Διαχείριση πόρων, συμπεριλαμβανομένων των ανθρώπινων πόρων και του εργασιακού περιβάλλοντος ενός οργανισμού
- Πραγματοποίηση προϊόντων, συμπεριλαμβανομένων των βημάτων από το σχεδιασμό έως την παράδοση
- Μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση του QMS μέσω δραστηριοτήτων όπως εσωτερικοί έλεγχοι και διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες

Οι αλλαγές που εισήχθησαν στην αναθεώρηση ISO 9001 του 2015 έχουν σκοπό να διασφαλίσουν ότι το ISO 9001 συνεχίζει να προσαρμόζεται στα μεταβαλλόμενα περιβάλλοντα στα οποία λειτουργούν οι οργανισμοί. Μερικές από τις βασικές ενημερώσεις στο ISO 9001:2015 περιλαμβάνουν:

- Η εισαγωγή νέας ορολογίας
- Αναδιάρθρωση ορισμένων πληροφοριών
- Έμφαση στη σκέψη βάσει κινδύνου για την ενίσχυση της εφαρμογής της διαδικασίας προσέγγισης
- Βελτιωμένη δυνατότητα εφαρμογής για υπηρεσίες
- Αυξημένες απαιτήσεις ηγεσίας (Χιούστον, 2007)

2.7. Διαφορά Πιστοποίησης και Αριστείας

Η πιστοποίηση είναι η επίσημη βεβαίωση ή επιβεβαίωση ορισμένων χαρακτηριστικών ενός αντικειμένου, προσώπου ή οργανισμού. Αυτή η επιβεβαίωση παρέχεται συχνά, αλλά όχι πάντα, από κάποια εξωτερική αξιολόγηση, εκπαίδευση ή έλεγχο. Η διαπίστευση είναι μια διαδικασία πιστοποίησης ενός συγκεκριμένου οργανισμού. Σύμφωνα με το Εθνικό Συμβούλιο των ΗΠΑ για τη Μέτρηση στην Εκπαίδευση, ένα τεστ πιστοποίησης χρησιμοποιείται για να προσδιορίσει εάν τα άτομα έχουν αρκετές γνώσεις σε μια δεδομένη επαγγελματική περιοχή για να χαρακτηριστούν ως «ικανά να ασκούν» σε αυτήν την περιοχή.

Στην πιστοποίηση πρώτου μέρους, ένα άτομο ή ένας οργανισμός που παρέχει το αγαθό ή την υπηρεσία προσφέρει τη διασφάλιση ότι ικανοποιεί ορισμένες αξιώσεις. Στην πιστοποίηση δεύτερου μέρους, μια ένωση στην οποία ανήκει το άτομο ή ο οργανισμός παρέχει τη διασφάλιση. Η πιστοποίηση τρίτου μέρους περιλαμβάνει μια ανεξάρτητη αξιολόγηση που δηλώνει ότι πληρούνται συγκεκριμένες απαιτήσεις σχετικά με ένα προϊόν, πρόσωπο, διαδικασία ή σύστημα διαχείρισης.

Από αυτήν την άποψη, ένας κοινοποιημένος οργανισμός είναι ένας τρίτος, διαπιστευμένος οργανισμός που έχει δικαίωμα από έναν φορέα διαπίστευσης. Με τον καθορισμό προτύπων και κανονισμών, ο οργανισμός διαπίστευσης μπορεί να επιτρέψει σε έναν κοινοποιημένο οργανισμό να παρέχει υπηρεσίες πιστοποίησης και δοκιμών τρίτων. Όλα αυτά διασφαλίζουν και αξιολογούν τη συμμόρφωση προς τους προηγουμένως καθορισμένους κωδικούς, αλλά και για την παροχή επίσημου σήματος πιστοποίησης ή δήλωσης συμμόρφωσης. (Vinni, 2011)

Ένα δεύτερο ενδιαφέρον σημείο είναι η ίδια η ύπαρξη αριστείας. Η αριστεία μπορεί να είναι μια απτή πραγματικότητα, μια μόνιμη κίνηση, ή απλά ένας ορίζοντας. Με άλλα λόγια, η αριστεία μπορεί να είναι ένας ορισμένος συνδυασμός εισροών και εξόδων (ακόμη και μετρούμενων σε ποσότητες), μια κουλτούρα στη χρήση εισόδων και κυκλική πρόοδος για καλύτερες εκροές (ήθος) ή μια λίστα με αναμενόμενους στόχους. (Adzes, 2009)

Ένα καλό παράδειγμα μπορεί να βρεθεί στη διαδικασία της παγκοσμιοποίησης των κοινωνιών και πώς μπορούν να συνδυαστούν παγκόσμιες και τοπικές προοπτικές για την αριστεία. Ένας κλασικός ορισμός της αριστείας αναφέρεται στην εκπλήρωση ενός συγκεκριμένου προτύπου. Αυτό θα μπορούσε να ερμηνευθεί ως καταλληλόλητα για συγκεκριμένο σκοπό. Αυτό είναι ένα μέτρο απόδοσης σύμφωνα με ένα προκαθορισμένο σύνολο προτύπων. Μια διαφορετική ερμηνεία της αριστείας θα μπορούσε να οδηγήσει σε ένα εντελώς νέο τοπίο εάν η ιδέα συνδέεται με απρόσμενα αποτελέσματα εκείνα που αποδεικνύονται καλύτερα από τα αναμενόμενα. (Χιούστον, 2007)

Τέλος, ο ορισμός της αριστείας θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη τη χρήση ποσοτικών και ποιοτικών παραμέτρων ή τη χρήση αντικειμενικών και υποκειμενικών δεικτών. Η εξέταση όλων αυτών των σημείων θα διευκολύνει τον εντοπισμό ενός επαρκούς ορισμού του τι είναι η αριστεία στην τριτοβάθμια εκπαίδευση.



Κεφάλαιο 3: Διοίκηση Ολικής Ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση

3.1. Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση

Πιθανώς δεν θα ήταν δύσκολο να επιτευχθεί συναίνεση σχετικά με την πρόταση ότι τα πανεπιστήμια πρέπει να στοχεύουν στην υψηλή ποιότητα τόσο στη διδασκαλία τους όσο και στην έρευνά τους. Αλλά είναι πολύ πιο δύσκολο να προσδιοριστεί ποια είναι η ποιότητα στην πραγματικότητα, πώς μπορεί να αναγνωρισθεί και πώς μπορεί να μετρηθεί. Αυτό αποδεικνύεται από το γεγονός ότι ορισμένα από τα βασικά έγγραφα πολιτικής σχετικά με τη διασφάλιση της ποιότητας για τα πανεπιστήμια αναλύονται λεπτομερώς στη διαδικασία με την οποία η ποιότητα πρέπει να διασφαλίζεται χωρίς να λέμε ποτέ τι σημαίνει πραγματικά «ποιότητα». Για παράδειγμα, τα *Πρότυπα και οι Οδηγίες Διασφάλισης Ποιότητας στον Ευρωπαϊκό Χώρο Ανώτατης Εκπαίδευσης* που εκδόθηκε από την Ευρωπαϊκή Ένωση Διασφάλισης Ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση το 2005 επιχειρεί να καθορίσει, να περιγράψει ή να προσδιορίσει ποιοτικά κριτήρια. (Adzes, 2009)

Η Διαχείριση Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ) είναι μια αντίληψη, την οποία τα εκπαιδευτικά ιδρύματα μπορούν να επιτύχουν μόνο μέσα από μακρά περίοδο προγραμματισμού, με τη διαμόρφωση και την εκτέλεση του ετήσιου προγράμματος ποιότητας, το οποίο ουσιαστικά κινείται προς την ολοκλήρωση του οράματος. Η

εφαρμογή των εννοιών της ΔΟΠ είναι ένας τέτοιος βαθμός, ο οποίος θα συμβάλει σημαντικά στην αναβίωση του συστήματος της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης. (Vinni, 2011)

Ορισμένα ιδρύματα απολάμβαναν ήδη τα πλεονεκτήματα των μεθόδων της ΔΟΠ στα προγράμματά τους με αποφασιστικότητα και αυστηρή υιοθέτηση του συστήματος για την επίτευξη των στόχων τους. (Ζαβλάνος Μ., 2003)

Η εικόνα αυτή παίρνει ανατροφοδότηση από τις πρόσφατες μελέτες σχετικά με το πώς το σύστημα της ΔΟΠ θα είναι σε θέση να χρησιμοποιήσει διαφορετικά μέσα για να νομιμοποιήσει τους υπαλλήλους, να δημιουργήσει ένα θετικό φιλικό περιβάλλον και να επισημάνει την ανάγκη των μαθητών να παρουσιάσουν καλύτερα αποτελέσματα. (Χιούστον, 2007).

Για ένα πανεπιστημιακό ίδρυμα που διατείνεται ότι παρέχει υψηλού επιπέδου έρευνα και ταυτόχρονα ποιοτική εκπαίδευση κρίνεται απαραίτητο να τηρεί και υψηλά ακαδημαϊκά πρότυπα, τα οποία δε καθορίζονται μόνο θεσμικά από κάποιο κυβερνητικό, εκπαιδευτικό ή επαγγελματικό φορέα αλλά παρέχει τα εχέγγυα ότι ανταποκρίνεται τόσο στις τρέχουσες όσο και τις μελλοντικές απαιτήσεις και ανάγκες της ευρύτερης κοινωνίας. Οφείλει επομένως να επιβεβαιώσει ότι τα πρότυπα διδασκαλίας και μάθησης όχι μόνο διατηρούνται αλλά και βελτιώνονται. Οι παράγοντες ποιότητα και πρότυπα αλληλοσυνδέονται με τέτοιο τρόπο ώστε είναι αδύνατο να συζητάμε για το πρώτο χωρίς να αναφερθούμε στο δεύτερο και αντίστροφα. Εξαιτίας του γεγονότος ότι στην ανώτατη εκπαίδευση η έννοια της ποιότητας γίνεται αντιληπτή μέσα από ένα ευρύ φάσμα αλληλένδετων δραστηριοτήτων, η ποιοτική προσέγγιση υιοθετεί ποικίλες μεθόδους και διαδικασίες. Η διασφάλιση της ποιότητας έχει ως κύριο στόχο να προσδιοριστεί αν ένα εκπαιδευτικό ίδρυμα πληροί τις προϋποθέσεις που έχουν τεθεί. Τα θετικά αποτελέσματα αυτού του ποιοτικού ελέγχου παρέχουν μια μορφή εξουσιοδότησης στο ίδρυμα ώστε να συνεχίσει το έργο του και μπορούν να χρησιμοποιηθούν στον τομέα εμπορικής προώθησης, προσελκύνοντας καλύτερους σπουδαστές αλλά και διεκδικώντας πακέτα χρηματοδότησης για περαιτέρω έρευνα και ανάπτυξη. Τέλος, μπορούν να αξιοποιηθούν και προς την κατεύθυνση της σύγκρισης με άλλα αντίστοιχα ιδρύματα.

Οι διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας μπορούν να υπηρετήσουν δύο κύριους σκοπούς: τη λογοδοσία και τη βελτίωση. Ο πρώτος αποσκοπεί στην ενίσχυση της

διορατικότητας και του ελέγχου από εξωτερικούς παράγοντες ώστε να πραγματοποιηθούν διορθωτικές ενέργειες. Επομένως ο στόχος είναι η βελτίωση και όχι η άσκηση ελέγχου. Ειδικά για τα πανεπιστήμια, που αποτελούν δημόσια ιδρύματα, είναι πολύ σημαντικό να διατηρούν υψηλά πρότυπα. Επομένως, ο περιοδικός εξωτερικός έλεγχος από ανεξάρτητες αρχές, θα παράσχει περαιτέρω αξιοπιστία και ικανοποίηση στο κοινό.

Η εμφάνιση του Covid-19 διατάραξε τη ζωή των ανθρώπων σε όλο τον κόσμο. Ως μέτρο αντιμετώπισης της εξάπλωσης του ιού, οι περισσότερες χώρες ακολούθησαν τη διαδικασία περιορισμού της ανθρώπινης κίνησης. Αυτό επηρέασε και τα πανεπιστήμια που αναγκάστηκαν να κλείσουν απότομα για να διασφαλίσουν ότι τόσο το προσωπικό όσο και οι σπουδαστές δε θα κινδυνεύσουν. Αυτό προκάλεσε τεράστιες αλλαγές στα σχέδια πολλών σπουδαστών με αποτέλεσμα μια μεγάλη μερίδα αυτών να αποφασίσει να αναβάλει τους σπουδές του για ένα χρόνο. Καθώς τα περισσότερα πανεπιστήμια χρησιμοποιούν το συμβατικό εκπαιδευτικό σύστημα που απαιτεί τη φυσική παρουσία των μαθητών και καθηγητών, δεν ήταν πλήρως προετοιμασμένα να αντιμετωπίσουν μια τέτοια σε μέγεθος κρίση. Αυτό έφερε στην επιφάνεια την ανάγκη να διαθέτουν τα πανεπιστήμια στρατηγικές διαχείρισης κρίσεων, ώστε να διασφαλίζεται η ποιότητά τους και κάτω από έκτακτες και απρόβλεπτες συνθήκες.

Στο πλαίσιο αυτό τα πανεπιστήμια επανεξέτασαν την αξιοποίηση των διαθέσιμων διαδικτυακών εργαλείων για την εξ αποστάσεως εκπαίδευση και προσπάθησαν να επινοήσουν μεθόδους διδασκαλίας και τρόπους αξιολόγησης ώστε η παρεχόμενη ποιότητα εκπαίδευσης να μην επηρεαστεί. Επιπλέον, θα πρέπει τα μέτρα που θα παρθούν να μην αδικούν τους σπουδαστές προηγούμενων ετών, παρέχοντας στους τωρινούς αδικαιολόγητα πλεονεκτήματα, αλλά να τους παρέχουν τα εγγύα ότι τα πτυχία τους θα έχουν την ίδια αξιοπιστία.

3.2. ΑΔΠΠ - ΕΘ.Α.Α.Ε.

Το Ανώτατο Συμβούλιο αποτελείται από τον Πρόεδρο, τον Αντιπρόεδρο και καθηγητές Ανώτατων Ιδρυμάτων της Ελλάδας ή του Εξωτερικού. Στο πλαίσιο της αποστολής της ΕΘ.Α.Α.Ε. για τη διαμόρφωση και υλοποίηση της εθνικής στρατηγικής

για την ανώτατη εκπαίδευση, το Ανώτατο Συμβούλιο εισηγείται στον Υπουργό Παιδείας και Θρησκευμάτων:

- το πρόγραμμα εθνικής στρατηγικής για την ανώτατη εκπαίδευση,
- τις προγραμματικές συμφωνίες του Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων με το κάθε Α.Ε.Ι.,
- την ίδρυση, συγχώνευση, κατάτμηση, κατάργηση, μετονομασία των Α.Ε.Ι. και των επιμέρους ακαδημαϊκών μονάδων τους,
- προτάσεις για τη συνεχή διασφάλιση υψηλής ποιότητας στην ανώτατη εκπαίδευση,
- προτάσεις και μέτρα για την ενίσχυση της διεθνοποίησης των Α.Ε.Ι.

Στο πλαίσιο της αποστολής της ΕΘ.Α.Α.Ε. για την κατανομή της επιχορήγησης των Α.Ε.Ι., το Ανώτατο Συμβούλιο:

- εισηγείται στον Υπουργό Παιδείας και Θρησκευμάτων την κατανομή του ετήσιου συνολικού προϋπολογισμού επιχορηγήσεων στα Α.Ε.Ι., του οποίου το είκοσι τοις εκατό (20%) κατανέμεται με βάση τους δείκτες ποιότητας και επιτευγμάτων κάθε ιδρύματος,
- εισηγείται στον Υπουργό Παιδείας και Θρησκευμάτων την κατανομή θέσεων προσωπικού στα Α.Ε.Ι.,
- διασφαλίζει τη διαφάνεια των κριτηρίων και δεικτών επιχορήγησης των Α.Ε.Ι.,
- συλλέγει από τα επί μέρους ιδρύματα και αναλύει τα αναγκαία για την άσκηση των αρμοδιοτήτων της στατιστικά στοιχεία,
- παρακολουθεί συστηματικά την πορεία μετάβασης των αποφοίτων των Α.Ε.Ι. στην αγορά εργασίας,
- αναθέτει την εκπόνηση ερευνών και μελετών σχετικών με το αντικείμενο της Αρχής,
- εισηγείται στον Υπουργό Παιδείας και Θρησκευμάτων τα επίκαιρα κάθε φορά κριτήρια και τον τρόπο κατανομής της κρατικής επιχορήγησης στα Α.Ε.Ι.,

- ασκεί εποπτικό έλεγχο στη λειτουργία των πάσης φύσεως υπηρεσιών, επιτροπών, ομάδων εργασίας και λοιπών οργάνων της ΕΘ.Α.Α.Ε. (Χιούστον, 2007)

3.3. ΜΟΔΠ

Η Μονάδα Διασφάλισης της Ποιότητας (ΜΟΔΠ) είναι το υπεύθυνο σε κάθε Ανώτατο Εκπαιδευτικό Ίδρυμα (ΑΕΙ) όργανο για το συντονισμό και την υποστήριξη των διαδικασιών διασφάλισης της ποιότητας. Ειδικότερα, η ΜΟΔΠ, είναι αρμόδια, ιδίως για:

- ✓ την ανάπτυξη, την οργάνωση, τη λειτουργία και τη συνεχή βελτίωση του εσωτερικού συστήματος διασφάλισης της ποιότητας του ιδρύματος, τον συντονισμό και την υποστήριξη των διαδικασιών αξιολόγησης των ακαδημαϊκών μονάδων και των λοιπών υπηρεσιών του ιδρύματος καθώς και την υποστήριξη των διαδικασιών εξωτερικής αξιολόγησης και πιστοποίησης των προγραμμάτων σπουδών όπως και του εσωτερικού συστήματος διασφάλισης της ποιότητας του ιδρύματος, στο πλαίσιο των αρχών, κατευθύνσεων και οδηγιών της ΕΘ.Α.Α.Ε. (Adzes, 2009)

Για τους παραπάνω σκοπούς, η ΜΟΔΠ συνεργάζεται με την ΕΘ.Α.Α.Ε. και αναπτύσσει πληροφοριακό σύστημα διαχείρισης των δεδομένων της αξιολόγησης ενώ έχει την ευθύνη για τη συστηματική παρακολούθηση και δημοσιοποίηση στον ιστότοπο του ιδρύματος των σχετικών με την αξιολόγηση του διαδικασιών και αποτελεσμάτων. (Lunenburg, 2010)

Η ΜΟΔΠ συγκροτείται με απόφαση του Συμβουλίου του ιδρύματος και αποτελείται από τον Πρύτανη ή έναν από τους αναπληρωτές του, ως Πρόεδρο, πέντε καθηγητές του ΑΕΙ, έναν εκπρόσωπο κάθε κατηγορίας προσωπικού με δικαίωμα ψήφου όταν συζητούνται θέματα της αντίστοιχης κατηγορίας προσωπικού, έναν εκπρόσωπο των προπτυχιακών φοιτητών και έναν εκπρόσωπο των μεταπτυχιακών φοιτητών και υποψηφίων διδασκόντων, εφόσον υπάρχουν, ως μέλη, όπως ειδικότερα καθορίζεται στον Οργανισμό. (Vinni, 2011)

Κεφάλαιο 4: Μεθοδολογία

4.1. Σκοπός της έρευνας – χρησιμότητα

Η συγκεκριμένη έρευνα έχει σκοπό στη διερεύνηση των απόψεων των εκπαιδευτικών και των φοιτητών του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής για το ρόλο της διασφάλισης της ποιότητας στην ανώτατη εκπαίδευση. Η έρευνα αυτή είναι χρήσιμη διότι δεν υπάρχουν αρκετές έρευνες που να αναφέρονται στο ρόλο της διασφάλισης της ποιότητας στην ανώτατη εκπαίδευσης.

4.2. Ερευνητικά ερωτήματα

Με βάση τον σκοπό της έρευνας προκύπτουν τα εξής ερευνητικά ερωτήματα:

1. Η σημαντικότητα της αξιολόγησης για τους ίδιους τους εκπαιδευτικούς έχει σχέση με την βοήθεια που προσφέρει η εξωτερική αξιολόγηση στην απόδοσή τους;
2. Η Γνώση της διαδικασίας της εξωτερικής αξιολόγησης γενικά, για το Ίδρυμα και για το τμήμα εξαρτάται από την βαθμίδα των εκπαιδευτικών;
3. Υπάρχει διαφορά ανάμεσα στις υποχρεώσεις των φοιτητών και στο έτος που βρίσκονται οι φοιτητές;
4. Υπάρχει διαφορά ανάμεσα στην ψυχική, σωματική και κοινωνική κατάσταση των φοιτητών αναφορικά με το φύλο των φοιτητών;

4.3. Δείγμα

Τον πληθυσμό της έρευνας αποτέλεσαν εκπαιδευτικοί και φοιτητές του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής. Το δείγμα επιλέχθηκε με συνδυασμό βολικής δειγματοληψίας και δειγματοληψίας χιονοστιβάδας (Creswell, 2011). Αν και η βολική δειγματοληψία δεν γίνεται με τυχαίο τρόπο και επομένως δεν επιτρέπει γενικευσιμότητα, από την άλλη όμως θεωρείται κατάλληλη μέθοδος όταν υπάρχουν χρονικοί περιορισμοί. Παράλληλα, η δειγματοληψία χιονοστιβάδας θεωρείται επίσης χρήσιμη διότι επιλέγονται άτομα με προκαθορισμένα χαρακτηριστικά και έπειτα αυτά τα άτομα χρησιμοποιούνται ως πληροφοριοδότες και προτείνουν στον ερευνητή άλλα άτομα για να συμμετέχουν στην έρευνα. Με τη δειγματοληψία χιονοστιβάδας λοιπόν γίνεται δυνατή η ανεύρεση δείγματος μέσα από την παραπομπή από συμμετέχοντες σε άτομα που θα μπορούσαν να συμμετάσχουν στην έρευνα, οι οποίοι με τη σειρά τους συστήνουν άλλα άτομα και ούτω καθεξής, όπως έγινε στην προκειμένη περίπτωση. (Coolican, 2004)

Έτσι, παρά τις αδυναμίες των δύο τρόπων δειγματοληψίας που χρησιμοποιήθηκαν, δηλαδή βολική δειγματοληψία και δειγματοληψία χιονοστιβάδας, δεδομένου ότι στόχος της παρούσας έρευνας δεν ήταν η γενικευσιμότητα αλλά η διερεύνηση των απόψεων για το ρόλο της διασφάλισης της ποιότητας στην ανώτατη εκπαίδευση, προτιμήθηκαν αυτές οι δειγματοληπτικές μέθοδοι (Robson & McCartan, 2015). Επιπρόσθετα οι συγκεκριμένες μέθοδοι έχουν το πλεονέκτημα ότι μπορούν να εφαρμοστούν γρήγορα και χωρίς κάποιο κόστος. Η έρευνα διεξήχθη τον Ιανουάριο του 2021. Τα ερωτηματολόγια στάλθηκαν μέσω e – mail με τη βοήθεια του ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου google form. Πριν την αποστολή των ερωτηματολογίων ήρθα είτε σε τηλεφωνική επικοινωνία είτε δια ζώσης με τους συμμετέχοντες για να τους αναφέρω το σκοπό της έρευνας και ότι η συμμετοχή τους είναι εθελοντική. Ακόμα στην έρευνά μου βοήθησαν κάποιοι γνωστοί ώστε να έρθω σε επικοινωνία με περισσότερα άτομα. Έτσι συμπληρώθηκαν 111 ερωτηματολόγια, που ήταν και ο αριθμός του δείγματος.

4.4. Εργαλεία έρευνας

Για να καταστεί δυνατή η διερεύνηση των απόψεων των συμμετεχόντων για το ρόλο της διασφάλισης της ποιότητας στην ανώτατη εκπαίδευση, αποφασίστηκε να διεξαχθεί ποσοτική έρευνα. Στα πλαίσια αυτά αποφασίστηκε το ερωτηματολόγιο να αποτελεί το κύριο ερευνητικό εργαλείο που θα χρησιμοποιηθεί στην έρευνα. Το ερωτηματολόγιο αποτελεί το πιο συνηθισμένο ερευνητικό εργαλείο για τις ποσοτικές έρευνες, αφού συνάδει με τους σκοπούς που εξυπηρετούν, όντας εύχρηστο και εύκολο στη διανομή και συγκέντρωσή του, ενώ επίσης επιτρέπει να μαζευτούν πολλά δεδομένα γρήγορα που αναλύονται χωρίς ιδιαίτερη δυσκολία (Robson & McCartan, 2015). Τα αποτελέσματα της ανάλυσης των δεδομένων που συλλέγει και επεξεργάζεται ο ερευνητής παίρνουν τη μορφή γενικευμένων συμπερασμάτων και εννοιών (Bryman, 2011). Από την άλλη πλευρά, η ποιοτική μέθοδος αναφέρεται σε εκείνες τις διαδικασίες οι οποίες επικεντρώνονται στο να διερευνήσουν το πώς και το γιατί των φαινομένων. Για τον σκοπό αυτό γίνεται συλλογή και επεξεργασία ποιοτικών δεδομένων μέσω της παρατήρησης φαινομένων από τον ερευνητή, ή μέσω επαφής του με άτομα που συμμετέχουν στην έρευνα (Creswell, 2002). Για τις ανάγκες της έρευνας που γίνεται για την παρούσα εργασία, επιλέχτηκε η ποσοτική μέθοδος με μέσο συλλογής πρωτογενών ποσοτικών δεδομένων το δομημένο ερωτηματολόγιο.

Κατασκεύασα 2 ερωτηματολόγια, όπου το ένα θα απευθύνεται στους εκπαιδευτικούς και το άλλο στους φοιτητές. Ο σχεδιασμός των ερωτηματολογίων έγινε με γνώμονα τους στόχους της έρευνας, όπως αυτοί έχουν διατυπωθεί σε προηγούμενες ενότητες και τη διερεύνηση των ερευνητικών υποθέσεων. Τα ερωτηματολόγια περιλαμβάνουν 2 κύρια μέρη. Το πρώτο μέρος των ερωτηματολογίων περιλαμβάνει ερωτήσεις των δημογραφικών στοιχείων. Το δεύτερο μέρος περιλαμβάνει ερωτήσεις που αναφέρονται στο ρόλο της διασφάλισης της ποιότητας της ανώτατης εκπαίδευσης. Το ερωτηματολόγιο που απευθύνεται στους εκπαιδευτικούς αποτελείται από 17 ερωτήσεις και το ερωτηματολόγιο που απευθύνεται στους φοιτητές αποτελείται από 23 ερωτήσεις.

Για να επιτευχθεί ακρίβεια στη συλλογή των δεδομένων και να βελτιωθεί ο δείκτης ανταποκρισιμότητας, καθώς και η εγκυρότητα και αξιοπιστία, δόθηκε ιδιαίτερη προσοχή ούτως ώστε το ερωτηματολόγιο να μπορεί να συμπληρωθεί εύκολα και γρήγορα από τους ερωτώμενους, να μην περιέχει συνηθισμένα λάθη που γίνονται κατά τη διατύπωση των ερωτήσεων, όπως είναι οι διπλές ή οι μεγάλες και δυσνόητες ερωτήσεις, να είναι απλό και κατανοητό, να είναι ενδιαφέρον για τους ερωτώμενους, να τους ενθαρρύνει να απαντήσουν, να προάγει την ειλικρίνεια και να είναι σύμφωνο με την ηθική δεοντολογία (Creswell, 2011). Τα ερωτηματολόγια περιέχουν ερωτήσεις κλειστού τύπου και κατασκευάστηκαν με τρόπο που να μην φαίνονται μεγάλο, αφού όταν ένα ερωτηματολόγιο είναι σύντομο τότε συνδέεται με μεγαλύτερο βαθμό ανταποκρισιμότητας. (Mitchell & Jolley, 2007)

4.5. Μέθοδοι στατιστικής ανάλυσης

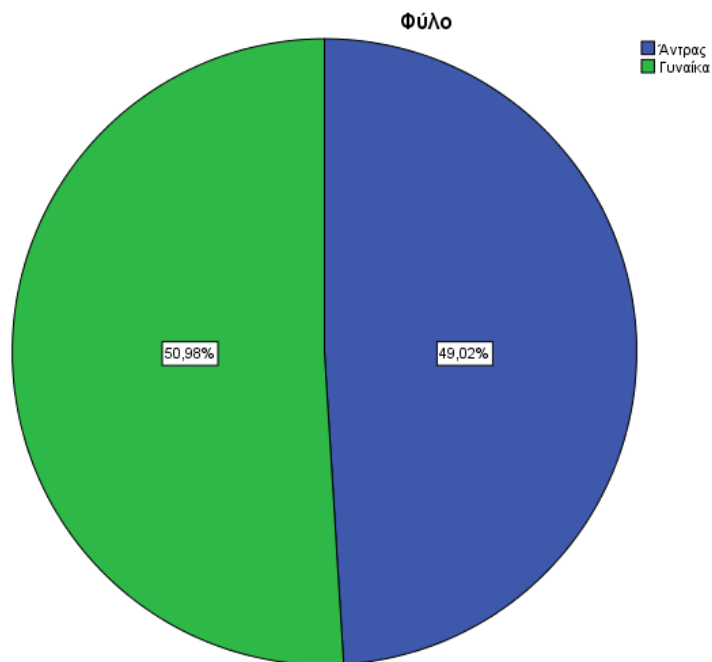
Τα δεδομένα από τα ερωτηματολόγια καταχωρήθηκαν σε φύλλα του SPSS v. 26 για να γίνουν οι απαραίτητες στατιστικές αναλύσεις περιγραφικής και επαγωγικής στατιστικής, με μέτρα κεντρικής τάσης και στατιστικά κριτήρια για συσχετίσεις και διαφορές. Πιο συγκεκριμένα στην στατιστική ανάλυση χρησιμοποιήθηκαν γραφήματα και πίνακες συχνοτήτων. Για την απάντηση των ερευνητικών ερωτημάτων έγινε χρήση του ελέγχου X^2 , του ελέγχου συσχέτισης Pearson, του ελέγχου t για ανεξάρτητα δείγματα και του ελέγχου ANOVA, σε επίπεδο σημαντικότητας 5%.

Κεφάλαιο 5: Αποτελέσματα

5.1. Εκπαιδευτικοί

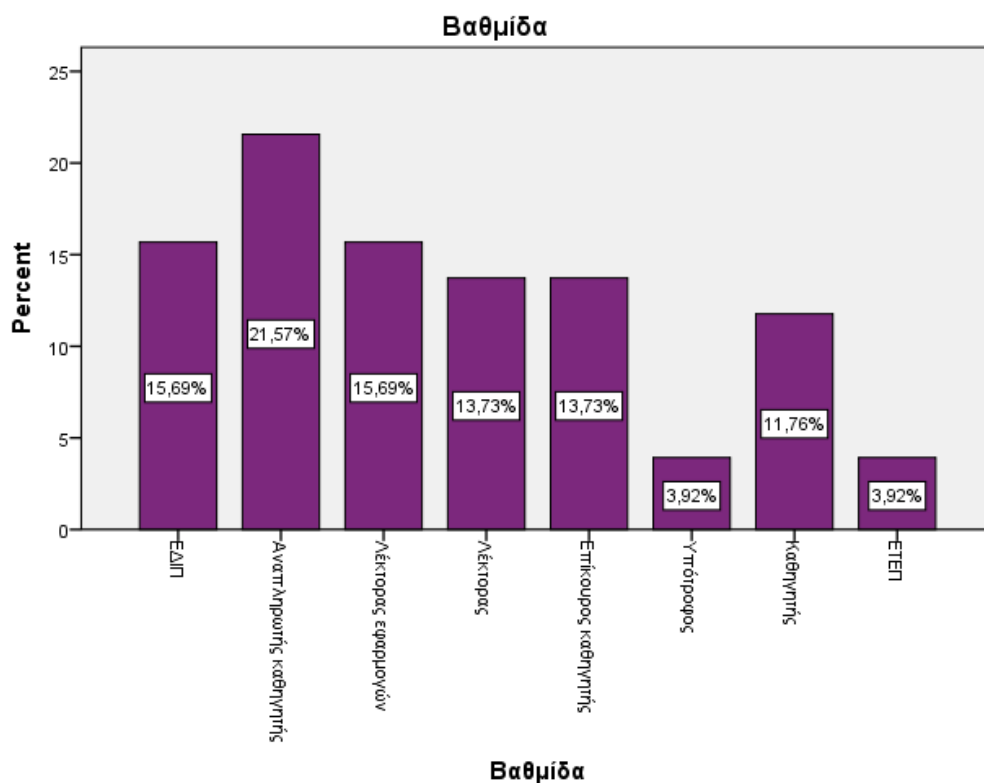
5.1.1 Δημογραφικά Στοιχεία Εκπαιδευτικών

Στην συγκεκριμένη έρευνα έλαβαν μέρος 51 εκπαιδευτικοί, εκ των οποίων οι περισσότερες ήταν γυναίκες (N=26, 51%) και το 49% αυτών ήταν άντρες.



Διάγραμμα 1: Φύλο

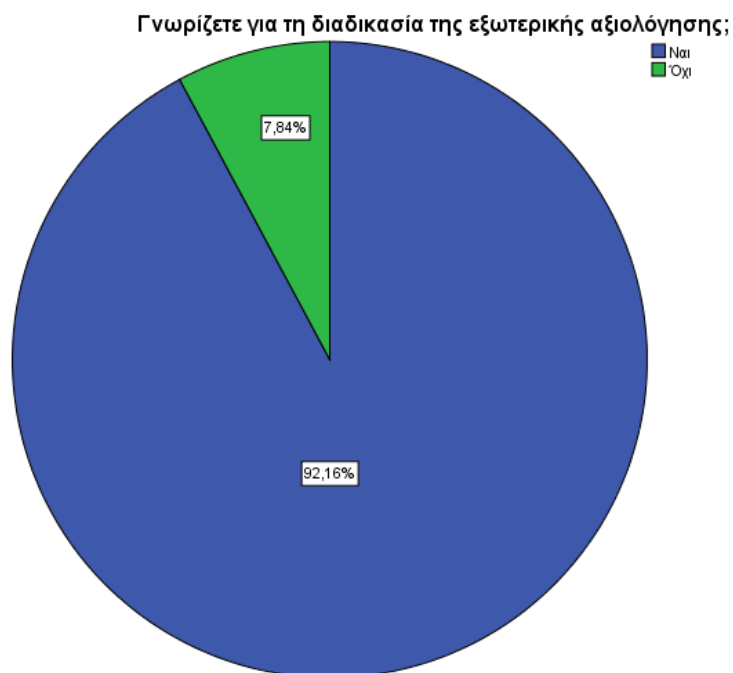
Στο διάγραμμα 2 παρουσιάζεται ότι οι περισσότεροι εκπαιδευτικοί είναι αναπληρωτές εκπαιδευτικοί (N=11, 21.6%). Το 15.7% αυτών είναι είτε ΕΔΠΙ, είτε λέκτορες εφαρμογών, το 13.7% αυτών είτε είναι λέκτορες, είτε είναι επίκουροι καθηγητές, το 11.8% αυτών είναι καθηγητές και το 3.9% αυτών είναι είτε υπότροφοι, είτε ΕΤΕΠ.



Διάγραμμα 2: Βαθμίδα

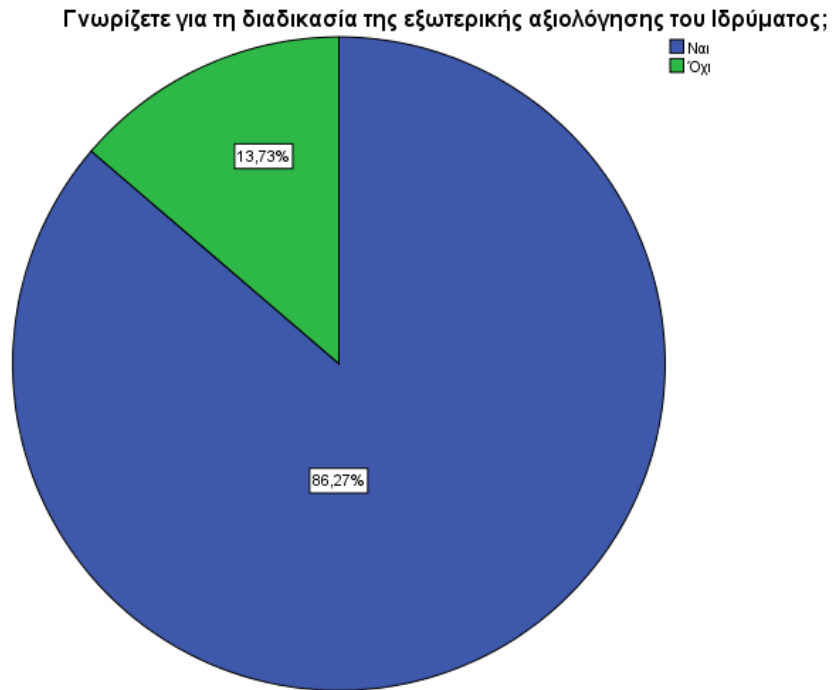
5.1.2 Απόψεις των Εκπαιδευτικών για το ρόλο της διασφάλισης της ποιότητας στην ανώτατη εκπαίδευση

Από το διάγραμμα 3 προκύπτει ότι οι περισσότεροι εκπαιδευτικοί, που συμμετείχαν στην έρευνα γνωρίζουν την διαδικασία της εξωτερικής αξιολόγησης (N=47, 92.2%), ενώ το 7.8% αυτών δεν γνωρίζουν την διαδικασία της εξωτερικής αξιολόγησης.



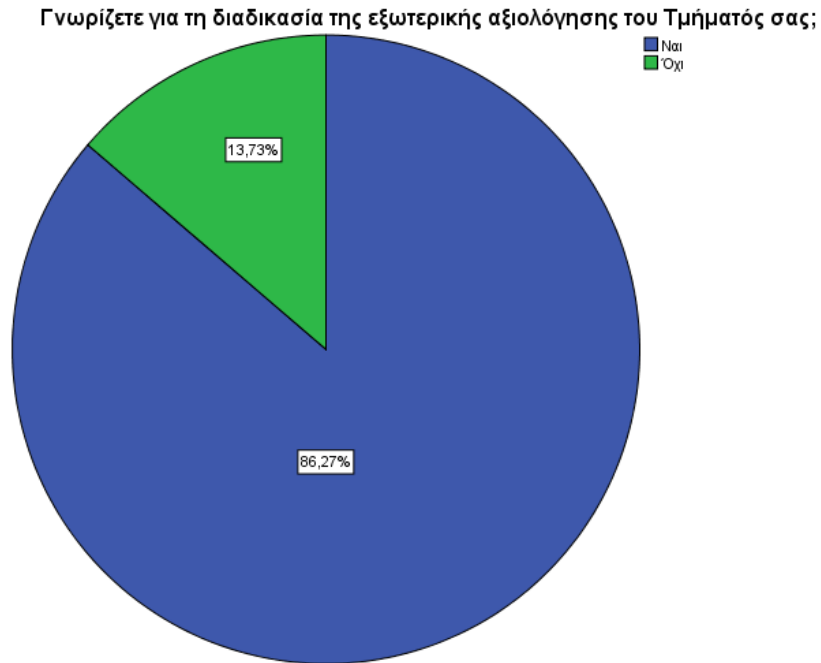
Διάγραμμα 3: Γνώση για την διαδικασία της εξωτερικής αξιολόγησης

Από το διάγραμμα 4 προκύπτει ότι οι περισσότεροι εκπαιδευτικοί γνωρίζουν τη διαδικασία της εξωτερικής αξιολόγησης του Ιδρύματος (N=44, 86.3%), ενώ το 13.7% αυτών δεν γνωρίζουν τη διαδικασία της εξωτερικής αξιολόγησης του Ιδρύματος.



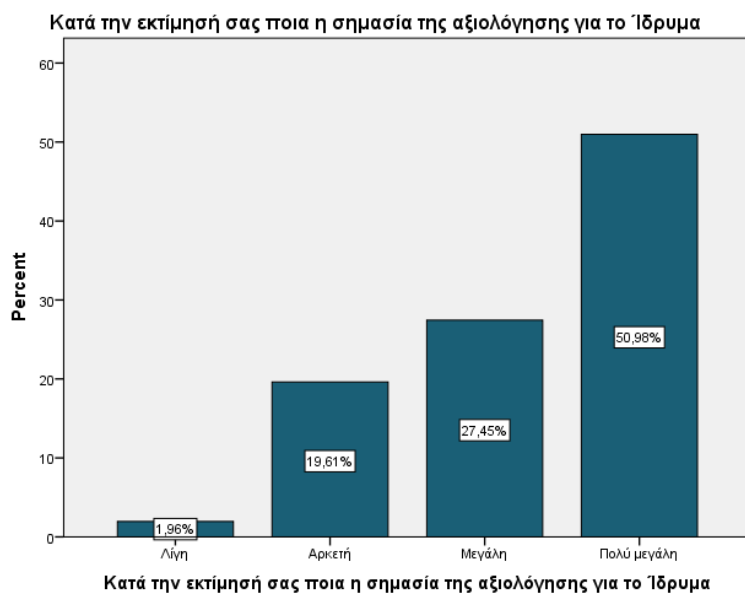
Διάγραμμα 4: Γνώση για την διαδικασία της εξωτερικής αξιολόγησης του Ιδρύματος

Από το διάγραμμα 5 προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες γνωρίζουν την διαδικασία αξιολόγησης του τμήματος τους (N=44, 86.3%), ενώ το 13.7% αυτών δεν γνωρίζουν.



Διάγραμμα 5: Γνώση για την διαδικασία της εξωτερικής αξιολόγησης του Τμήματος

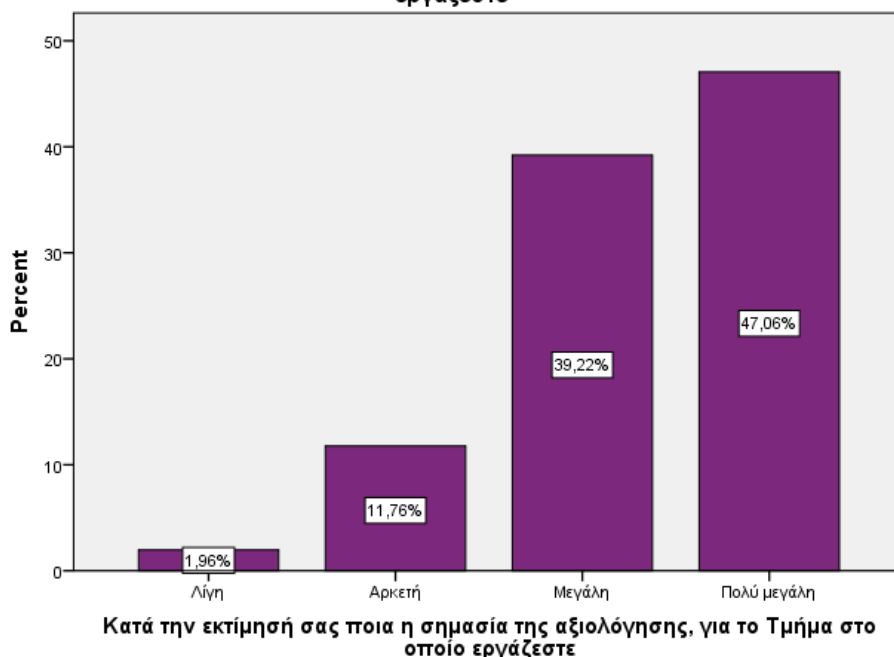
Στο διάγραμμα 6 παρουσιάζεται ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες πιστεύουν ότι η αξιολόγηση για το Ίδρυμα έχει πολύ μεγάλη σημασία (N=26, 51%). Το 27.5% των συμμετεχόντων πιστεύουν ότι η αξιολόγηση για το Ίδρυμα έχει μεγάλη σημασία, το 19.6% αυτών πιστεύουν ότι η αξιολόγηση για το Ίδρυμα έχει αρκετή σημασία και το 2% αυτών πιστεύουν ότι η αξιολόγηση για το Ίδρυμα έχει λίγη σημασία.



Διάγραμμα 6: Σημαντικότητα της αξιολόγησης για το Ίδρυμα

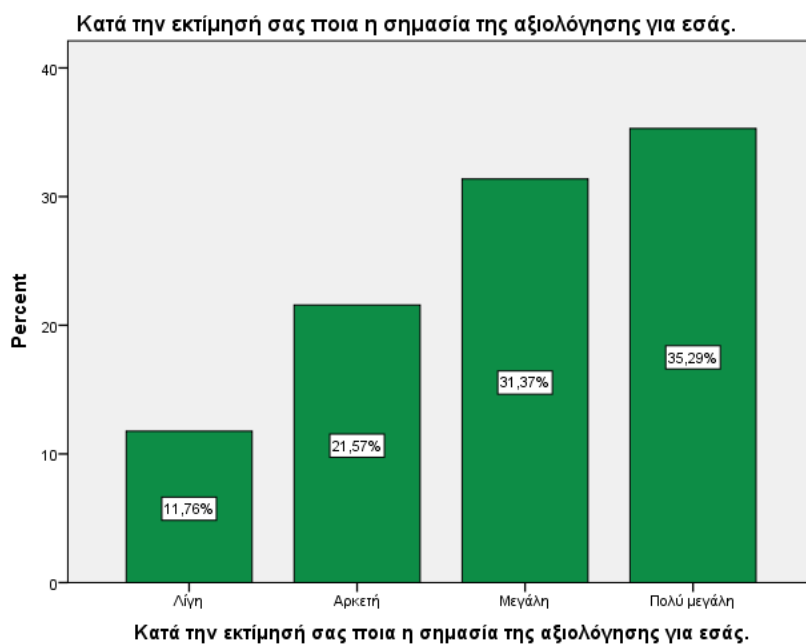
Από το διάγραμμα 7 προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες θεωρούν ότι η αξιολόγηση έχει πολύ μεγάλη σημασία για το τμήμα στο οποίο εργάζονται (N=24, 47.1%). Το 39.2% των συμμετεχόντων θεωρούν ότι η αξιολόγηση έχει μεγάλη σημασία για το τμήμα στο οποίο εργάζονται, το 11.8% των συμμετεχόντων θεωρούν ότι η αξιολόγηση έχει αρκετή σημασία για το τμήμα στο οποίο εργάζονται και το 2% των συμμετεχόντων θεωρούν ότι η αξιολόγηση έχει λίγη σημασία για το τμήμα στο οποίο εργάζονται.

Κατά την εκτίμησή σας ποια η σημασία της αξιολόγησης, για το Τμήμα στο οποίο εργάζεστε



Διάγραμμα 7: Σημαντικότητα της αξιολόγησης για το Τμήμα εργασίας

Από το διάγραμμα 8 προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες πιστεύουν ότι η αξιολόγηση για αυτούς έχει πολύ μεγάλη σημασία (N=18, 35.3%). Το 31.4% των συμμετεχόντων πιστεύουν ότι η αξιολόγηση για αυτούς έχει μεγάλη σημασία, το 21.6% των συμμετεχόντων πιστεύουν ότι η αξιολόγηση για αυτούς έχει αρκετή σημασία και το 11.8% των συμμετεχόντων πιστεύουν ότι η αξιολόγηση για αυτούς έχει λίγη σημασία.



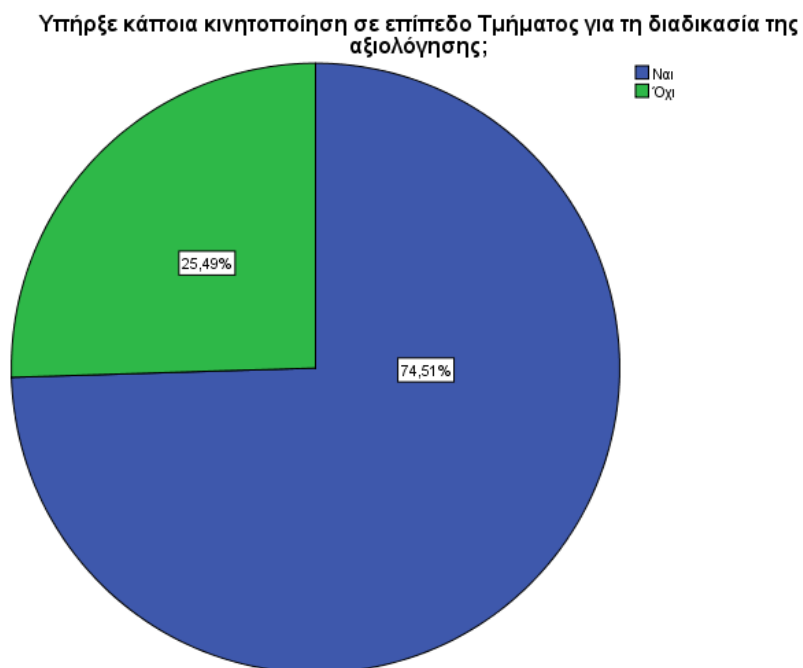
Διάγραμμα 8: Σημαντικότητα της αξιολόγησης για τους εκπαιδευτικούς

Από το διάγραμμα 9 προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες δήλωσαν πως ενημερώθηκαν εγκαίρως για τη διαδικασία της αξιολόγησης του Ιδρύματος (N=36, 70.6%), ενώ το 29.4% αυτών δήλωσαν πως δεν ενημερώθηκαν εγκαίρως για τη διαδικασία της αξιολόγησης του Ιδρύματος.



Διάγραμμα 9: Έγκαιρη ενημέρωση για τη διαδικασία της αξιολόγησης του Ιδρύματος

Από το διάγραμμα 10 προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες δήλωσαν πως υπήρξε κάποια κινητοποίηση σε επίπεδο Τμήματος για τη διαδικασία της αξιολόγησης (N=38, 74.5%), ενώ το 25.5% αυτών δήλωσαν πως δεν υπήρξε κάποια κινητοποίηση σε επίπεδο Τμήματος για τη διαδικασία της αξιολόγησης.



Διάγραμμα 10: Ύπαρξη κινητοποίησης σε επίπεδο τμήματος για τη διαδικασία της αξιολόγησης

Στο διάγραμμα 11 παρουσιάζεται ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες δεν συμμετείχαν κατά τη διαδικασία της εξωτερικής αξιολόγησης (N=40, 78.4%), ενώ το 21.6% αυτών συμμετείχαν κατά τη διαδικασία της εξωτερικής αξιολόγησης.



Διάγραμμα 11: Συμμετοχή κατά τη διαδικασία της εξωτερικής αξιολόγησης

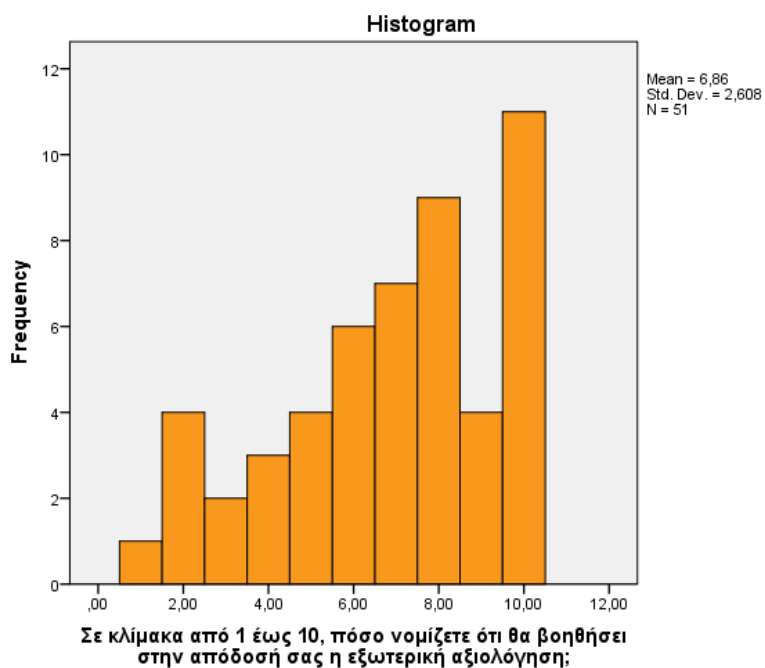
Από τον Πίνακα 1 προκύπτει ότι οι συμμετέχοντες δήλωσαν ότι τους αξιολόγησαν οι φοιτητές, με διάθεση – ετοιμότητα εργαστηρίου, με κατάθεση έρευνας – ανακοινώσεις – τρόπου διδασκαλίας, με τη συμπλήρωση των ερωτηματολογίων, με οργάνωση και επικαιροποίηση των δεδομένων της ιστοσελίδας του τμήματος, με συμβουλευτικό τρόπο, με εικαστικές παρεμβάσεις, με προετοιμασία στοιχείων και ως πρόεδρο του τμήματος και μέλος της ΜΟΔΠΠ.

Πίνακας 1: Ο τρόπος συμμετοχής στην διαδικασία της εξωτερικής αξιολόγησης

	Συχνότητα	Ποσοστό
	42	82,4
Εικαστικές παρεμβάσεις	1	2,0

Με αξιολόγησαν οι φοιτητές, αλλά μάλλον αυτό είναι εσωτερική διαδικασία, δεν γνωρίζω κάτι για άλλη αξιολόγηση.	1	2,0
Με διάθεση-ετοιμότητα εργαστηρίου.	1	2,0
με κατάθεση έρευνας - ανακοινώσεις-τρόπου διδασκαλίας	1	2,0
με τη συμπλήρωση ερωτηματολογίων	1	2,0
Οργάνωση και επικαιροποίηση δεδομένων ιστοσελίδας τμήματος	1	2,0
Προετοιμασία στοιχείων	1	2,0
Συμβουλευτικό	1	2,0
Ως πρόεδρος τμήματος και μέλος της ΜΟΔΙΠ	1	2,0
Total	51	100,0

Από το διάγραμμα 12 προκύπτει ότι οι συμμετέχοντες δήλωσαν πως θα τους βοηθήσει αρκετά στην απόδοσή τους η εξωτερική αξιολόγηση (Μ.Ο=6.86, Τ.Α.=2.56).



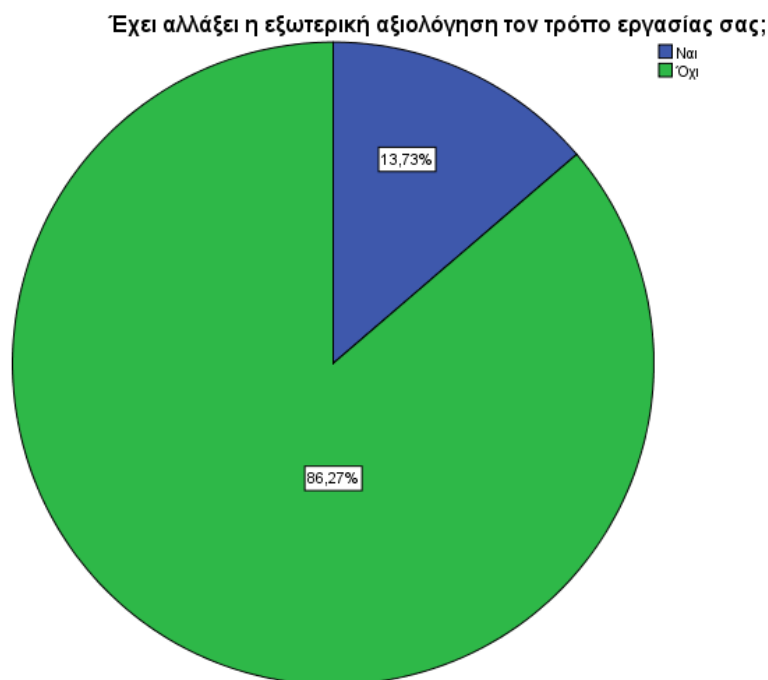
Διάγραμμα 12: Βελτίωση στην απόδοση από την εξωτερική αξιολόγηση

Από το διάγραμμα 13 προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες κατά τη διάρκεια της εξωτερικής αξιολόγησης του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής δεν είχαν κάποια ενημέρωση σχετικά με την πορεία της διαδικασίας της (N=30, 58.8%), ενώ το 41.2% αυτών δήλωσαν πως κατά τη διάρκεια της εξωτερικής αξιολόγησης του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής είχαν κάποια ενημέρωση σχετικά με την πορεία της διαδικασίας της.



Διάγραμμα 13: Κατά τη διάρκεια της εξωτερικής αξιολόγησης του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής υπήρξε κάποια ενημέρωση σχετικά με την πορεία της διαδικασίας της

Από το διάγραμμα 14 προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες δήλωσαν πως δεν έχει αλλάξει η εξωτερική αξιολόγηση στον τρόπο εργασίας τους (N=44, 86.3%), ενώ το 13.7% αυτών δήλωσαν πως έχει αλλάξει η εξωτερική αξιολόγηση στον τρόπο εργασίας τους.



Διάγραμμα 14: Αλλαγή του τρόπου εργασίας από την εξωτερική αξιολόγηση

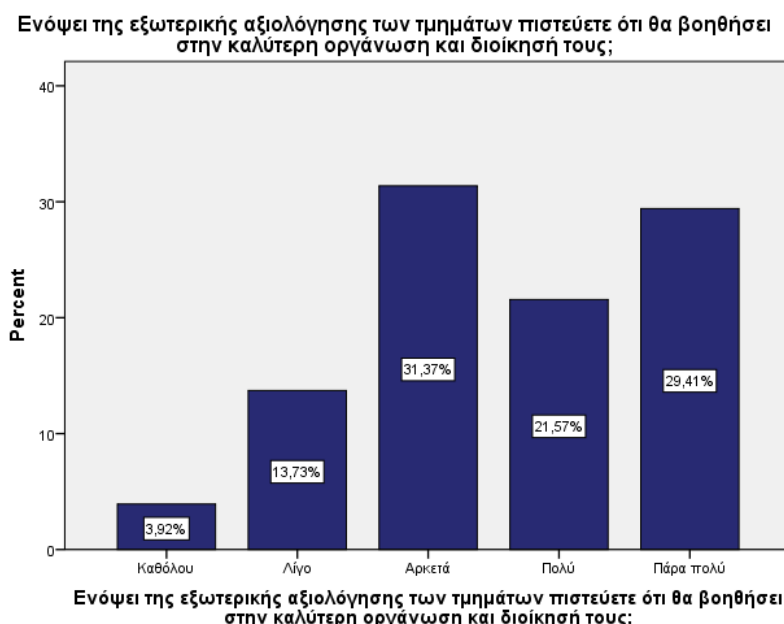
Από τον Πίνακα 2 προκύπτει ότι οι εκπαιδευτικοί δήλωσαν ότι με την εξωτερική αξιολόγηση βελτίωσαν τους τρόπους διδασκαλίας τους και είχαν μεγαλύτερη διάθεση για προσφορά και απαίτηση για ποιοτική προσωπική εργασία.

Πίνακας 2: Τρόποι αλλαγής εργασίας μετά την εξωτερική αξιολόγηση

	Συχνότητα	Ποσοστό
Βελτίωσα τους τρόπους διδασκαλίας	1	2,0
Δεν έχω ενημερωθεί σχετικά, αλλιώς σίγουρα θα έπαιζε ρόλο.	1	2,0

Καλύτερος τρόπος δουλειάς	1	2,0
Μεγαλύτερη διάθεση για προσφορά και απαίτηση για ποιοτική προσωπική εργασία	1	2,0
Ανταπόκριση στις απαιτήσεις που προέκυψαν από αυτή	1	2,0

Από το διάγραμμα 15 προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες πιστεύουν αρκετά πως ενόψει της εξωτερικής αξιολόγησης των τμημάτων, θα βοηθήσει στην καλύτερη οργάνωση και διοίκηση τους (N=16, 31.4%). Το 29.4% των συμμετεχόντων πιστεύουν πάρα πολύ πως ενόψει της εξωτερικής αξιολόγησης των τμημάτων, θα βοηθήσει στην καλύτερη οργάνωση και διοίκηση τους, το 21.6% αυτών πιστεύουν πολύ πως ενόψει της εξωτερικής αξιολόγησης των τμημάτων, θα βοηθήσει στην καλύτερη οργάνωση και διοίκηση τους, το 13.7% αυτών πιστεύουν λίγο πως ενόψει της εξωτερικής αξιολόγησης των τμημάτων, θα βοηθήσει στην καλύτερη οργάνωση και διοίκηση τους και το 3.9% αυτών δεν πιστεύουν καθόλου πως ενόψει της εξωτερικής αξιολόγησης των τμημάτων, θα βοηθήσει στην καλύτερη οργάνωση και διοίκηση τους.



Διάγραμμα 15: Η εξωτερική αξιολόγηση των τμημάτων βοηθάει στην καλύτερη οργάνωση και διοίκησή τους

5.1.3 Ερευνητικά ερωτήματα

1. *Η σημαντικότητα της αξιολόγησης για τους ίδιους τους εκπαιδευτικούς έχει σχέση με την βοήθεια που προσφέρει η εξωτερική αξιολόγηση στην απόδοσή τους;*

Για να απαντηθεί το παραπάνω ερευνητικό ερώτημα θα πρέπει αρχικά πρέπει να οριστούν οι δύο ερευνητικές υποθέσεις:

H₀: Η σημαντικότητα της αξιολόγησης για τους ίδιους τους εκπαιδευτικούς δεν έχει σχέση με την βοήθεια που προσφέρει η εξωτερική αξιολόγηση στην απόδοσή τους

H₁: Η σημαντικότητα της αξιολόγησης για τους ίδιους τους εκπαιδευτικούς έχει σχέση με την βοήθεια που προσφέρει η εξωτερική αξιολόγηση στην απόδοσή τους

Για να εξεταστεί ποιες από τις δύο ερευνητικές υποθέσεις είναι δεκτή θα πραγματοποιηθεί ο έλεγχος Pearson σε επίπεδο σημαντικότητας 5%. Από τον πίνακα 3 προκύπτει ότι το επίπεδο σημαντικότητας του ελέγχου είναι μικρότερο του 5%, άρα γίνεται δεκτή η **H₁** και έτσι υπάρχει θετική ισχυρή σχέση μεταξύ της σημαντικότητας της αξιολόγησης για τους ίδιους τους εκπαιδευτικούς και της βοήθειας που προσφέρει η εξωτερική αξιολόγηση στην απόδοσή τους ($r = 0.714$, $p < 0.01$). Δηλαδή οι εκπαιδευτικοί που θεωρούν πολύ σημαντική την αξιολόγηση, πιστεύουν ότι η εξωτερική αξιολόγηση βελτιώνει σε μεγάλο βαθμό την απόδοση των εκπαιδευτικών.

Πίνακας 3: Έλεγχος Pearson για το πρώτο ερευνητικό ερώτημα

		Η σημαντικότητα της αξιολόγησης για τους εκπαιδευτικούς	Η εξωτερική αξιολόγηση των εκπαιδευτικών βοηθάει την απόδοσή τους
Η σημαντικότητα της αξιολόγησης για τους εκπαιδευτικούς	Pearson Correlation 1		,683**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	51	51

Η εξωτερική αξιολόγηση των εκπαιδευτικών βοηθάει την απόδοσή τους	Pearson Correlation	,683**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	51	51

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Η Γνώση της διαδικασίας της εξωτερικής αξιολόγησης γενικά, για το Ίδρυμα και για το τμήμα εξαρτάται από την βαθμίδα των εκπαιδευτικών;

Για να απαντηθεί το παραπάνω ερευνητικό ερώτημα θα πρέπει αρχικά πρέπει να οριστούν οι δύο ερευνητικές υποθέσεις:

H₀: Η γνώση της διαδικασίας της εξωτερικής αξιολόγησης γενικά, για το Ίδρυμα και για το τμήμα δεν εξαρτάται από την βαθμίδα των εκπαιδευτικών

H₁: Η γνώση της διαδικασίας της εξωτερικής αξιολόγησης γενικά, για το Ίδρυμα και για το τμήμα εξαρτάται από την βαθμίδα των εκπαιδευτικών

Για να εξεταστεί ποιες από τις δύο ερευνητικές υποθέσεις είναι δεκτή θα πραγματοποιηθεί ο έλεγχος X^2 σε επίπεδο σημαντικότητας 5%. Από τον πίνακα 4 προκύπτει ότι το επίπεδο σημαντικότητας του ελέγχου είναι μεγαλύτερο του 5%, οπότε η γνώση της διαδικασίας της εξωτερικής αξιολόγησης γενικά, για το Ίδρυμα και για το τμήμα δεν εξαρτάται από την βαθμίδα των εκπαιδευτικών.

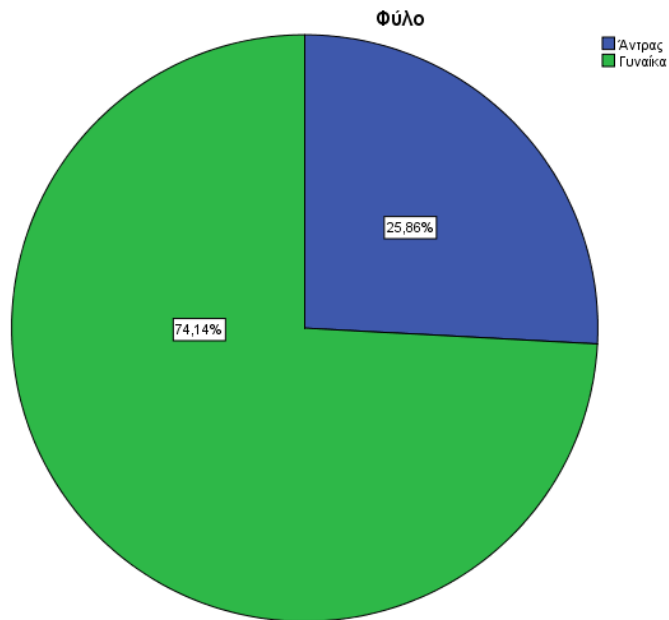
Πίνακας 4: Έλεγχος X^2 για το δεύτερο ερευνητικό ερώτημα

	X^2	df	sig.
Γνώση για τη διαδικασία της εξωτερικής αξιολόγησης	2,600	8	0,957
Γνώση για τη διαδικασία της εξωτερικής αξιολόγησης του Ιδρύματος	7,131	8	0,523
Γνώση για τη διαδικασία της εξωτερικής αξιολόγησης του Τμήματος	4,115	8	0,847

5.2. Φοιτητές

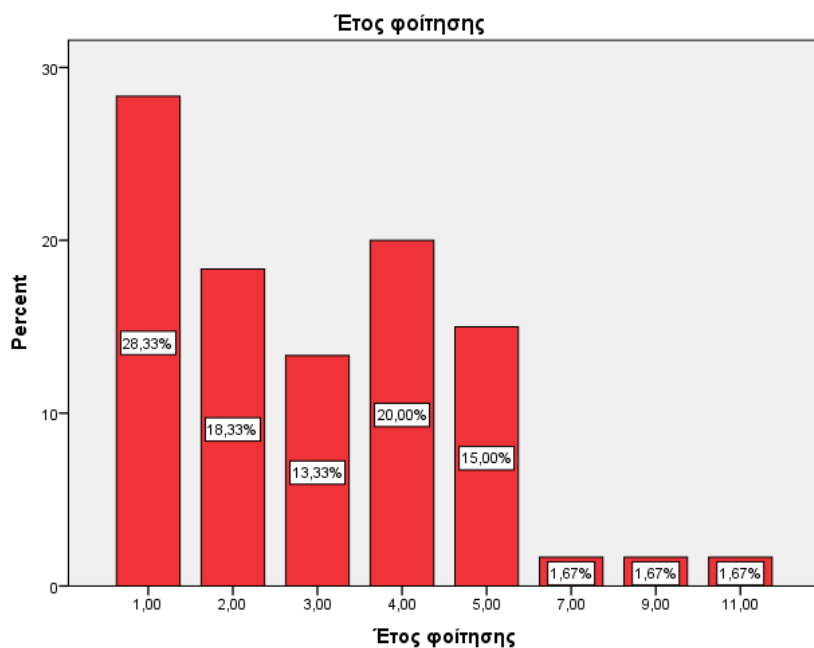
5.2.1 Δημογραφικά Στοιχεία Φοιτητών

Στην συγκεκριμένη έρευνα έλαβαν μέρος 60 φοιτητές, εκ των οποίων οι περισσότερες ήταν γυναίκες (N=45, 75%) και το 25% αυτών ήταν άντρες.



Διάγραμμα 16: Φύλο

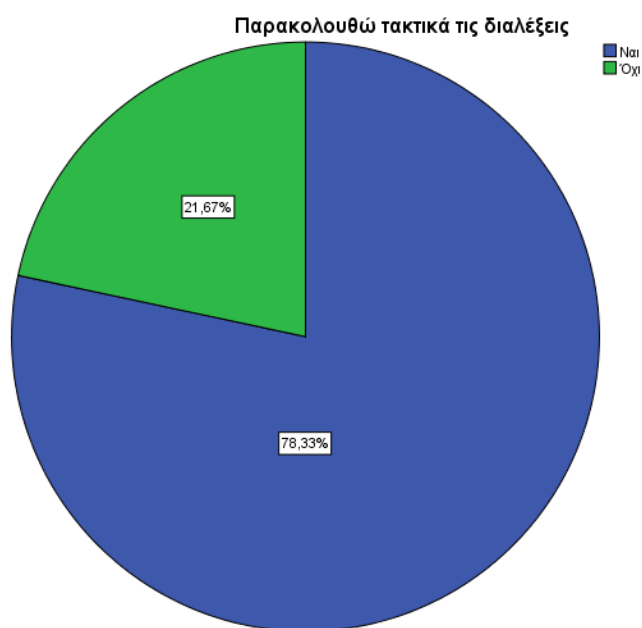
Από το διάγραμμα 17 προκύπτει ότι οι περισσότεροι φοιτητές είναι στο πρώτο έτος φοίτησης (N=17, 28.38%). Το 18.33% των συμμετεχόντων δήλωσαν ότι είναι είτε στο δεύτερο έτος, το 20% των συμμετεχόντων δήλωσαν ότι φοιτούν στο τέταρτο έτος φοίτησης, το 15% αυτών είναι στο πέμπτο έτος φοίτησης, το 13.33% αυτών είναι στο τρίτο έτος φοίτησης και το 5.1% αυτών είναι πάνω από το έβδομο έτος φοίτησης.



Διάγραμμα 17: Έτος φοίτησης

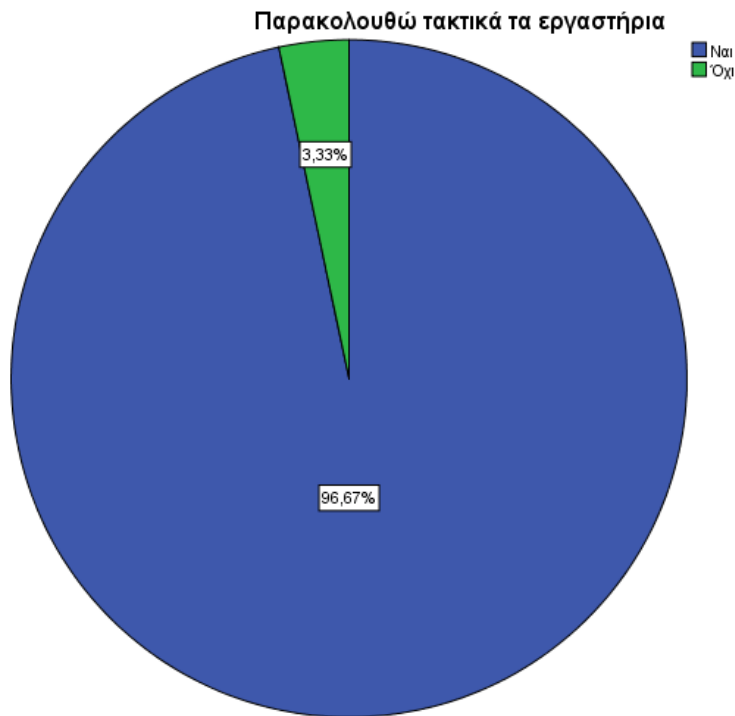
5.2.2 Απόψεις των φοιτητών για το ρόλο της διασφάλισης της ποιότητας στην ανώτατη εκπαίδευση

Στο διάγραμμα 18 παρουσιάζεται ότι η πλειονότητα των φοιτητών παρακολουθούν τακτικά τις διαλέξεις (N=47, 78.3%), ενώ το 21.7% αυτών δήλωσαν ότι δεν παρακολουθούν τακτικά τις διαλέξεις.



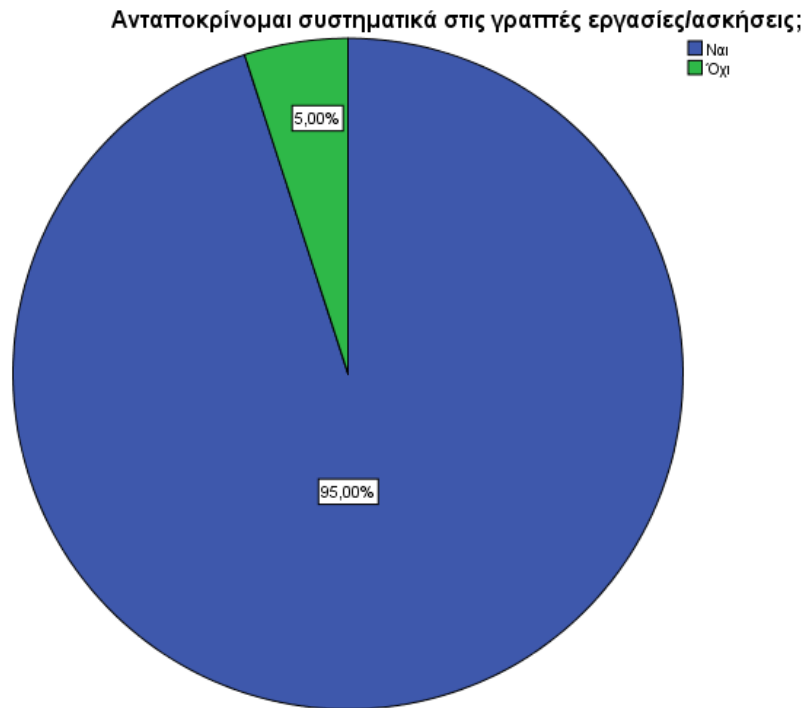
Διάγραμμα 18: Τακτική παρακολούθηση διαλέξεων

Στο διάγραμμα 19 παρουσιάζεται ότι η πλειονότητα των φοιτητών παρακολουθούν τακτικά τα εργαστήρια (N=58, 96.7%), ενώ το 3.3% αυτών δήλωσαν ότι δεν παρακολουθούν τακτικά τα εργαστήρια.



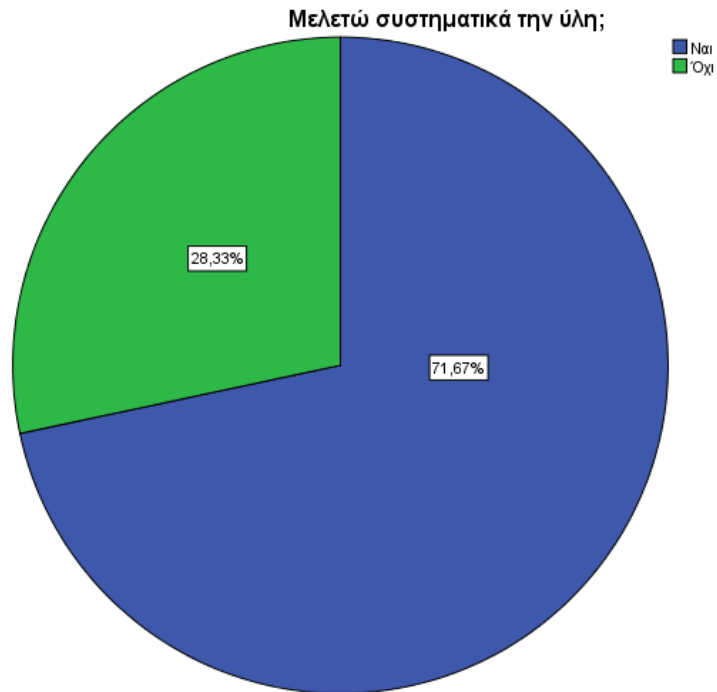
Διάγραμμα 19: Τακτική παρακολούθηση εργαστηρίων

Από το διάγραμμα 20 προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες ανταποκρίνονται συστηματικά στις γραπτές εργασίες ή ασκήσεις (N=57, 95%) και το 5% αυτών δεν ανταποκρίνονται συστηματικά στις γραπτές εργασίες ή ασκήσεις.



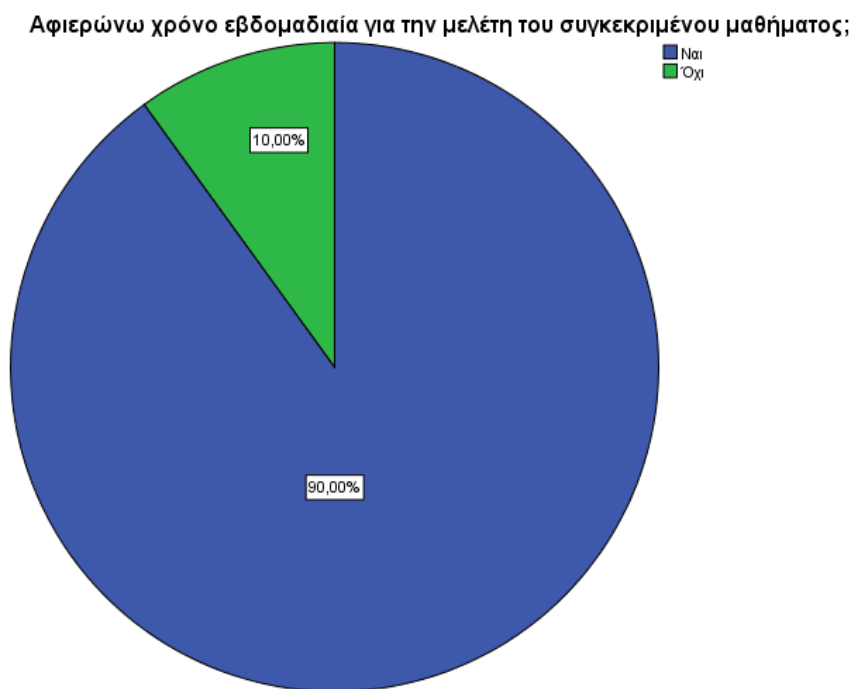
Διάγραμμα 20: Συστηματική ανταπόκριση στις γραπτές εργασίες

Από το διάγραμμα 21 προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες μελετούν συστηματικά την ύλη (N=43, 71.7%) και το 28.3% αυτών δεν μελετούν συστηματικά την ύλη.



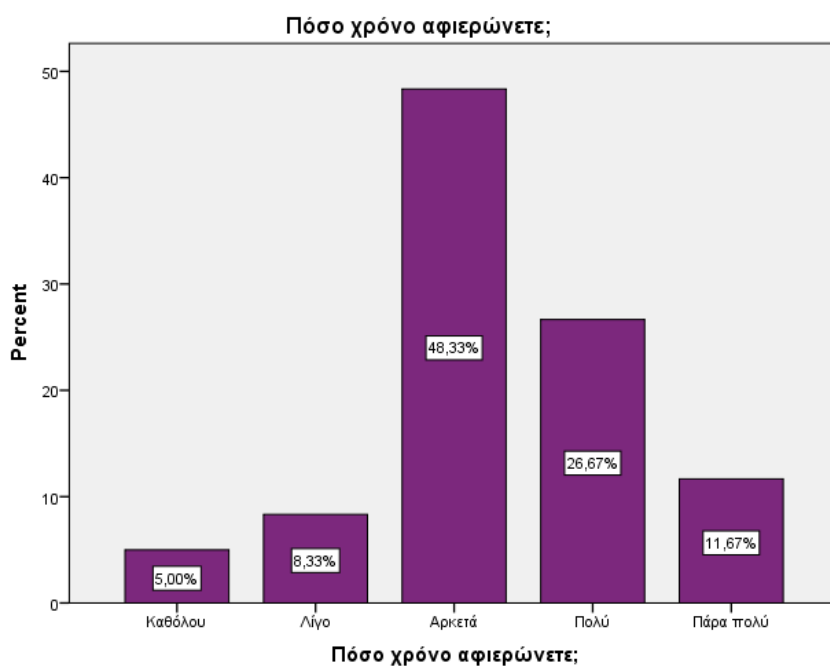
Διάγραμμα 21: Συστηματική μελέτη της ύλης

Από το διάγραμμα 22 προκύπτει ότι οι περισσότεροι φοιτητές αφιερώνουν χρόνο εβδομαδιαία για την μελέτη του συγκεκριμένου μαθήματος (N=54, 90%) και το 10% αυτών δεν αφιερώνουν χρόνο εβδομαδιαία για την μελέτη του συγκεκριμένου μαθήματος.



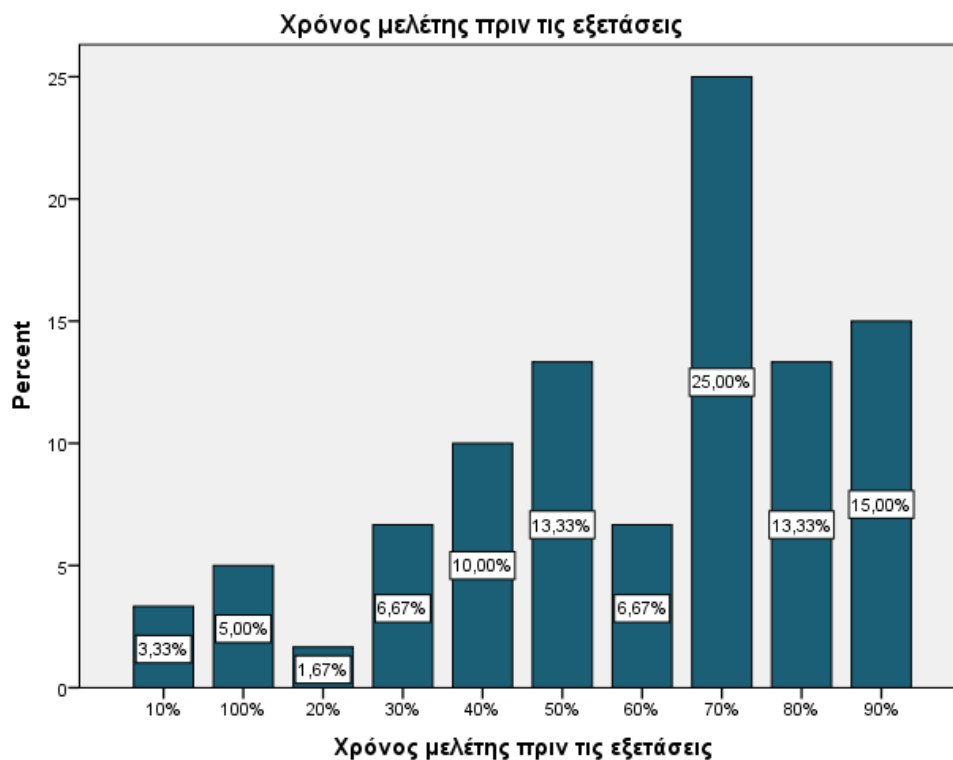
Διάγραμμα 22: Αφιέρωση εβδομαδιαίου χρόνου για την μελέτη του συγκεκριμένου μαθήματος

Από το διάγραμμα 23 προκύπτει ότι οι περισσότεροι φοιτητές αφιερώνουν αρκετό χρόνο για την μελέτη ενός συγκεκριμένου μαθήματος (N=29, 48.3%). Το 26.7% των φοιτητών αφιερώνουν πολύ χρόνο για την μελέτη ενός συγκεκριμένου μαθήματος, το 11.7% των φοιτητών αφιερώνουν πάρα πολύ χρόνο για την μελέτη ενός συγκεκριμένου μαθήματος, 8.3% των φοιτητών αφιερώνουν ελάχιστο χρόνο για την μελέτη ενός συγκεκριμένου μαθήματος και το 5% των φοιτητών δεν αφιερώνουν καθόλου χρόνο για την μελέτη ενός συγκεκριμένου μαθήματος.



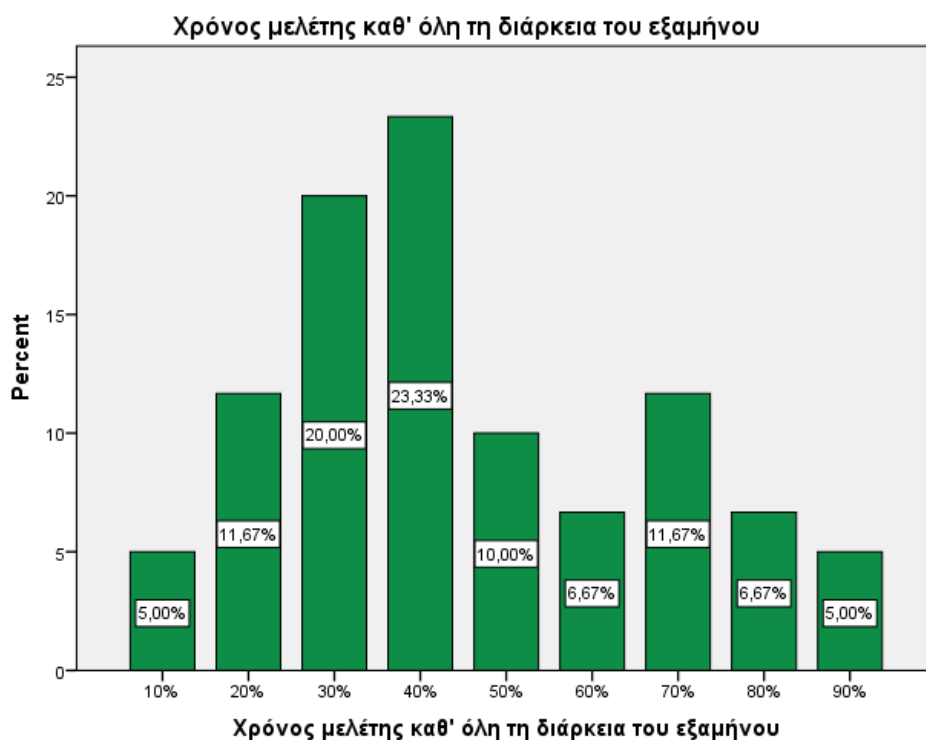
Διάγραμμα 23: Εβδομαδιαίως χρόνος για την μελέτη του συγκεκριμένου μαθήματος

Από το διάγραμμα 24 προκύπτει ότι οι περισσότεροι φοιτητές αφιερώνουν το 70% του χρόνου τους για διάβασμά σε ένα μάθημα κατά την περίοδο των εξετάσεων (N=15, 25%). Το 15% των φοιτητών αφιερώνουν το 90% του χρόνου τους για διάβασμά σε ένα μάθημα κατά την περίοδο των εξετάσεων, το 13.3% των φοιτητών αφιερώνουν είτε το 50%, είτε το 80% του χρόνου τους για διάβασμά σε ένα μάθημα κατά την περίοδο των εξετάσεων. Ενώ τα υπόλοιπα ποσοστά έχουν λιγότερες απαντήσεις.



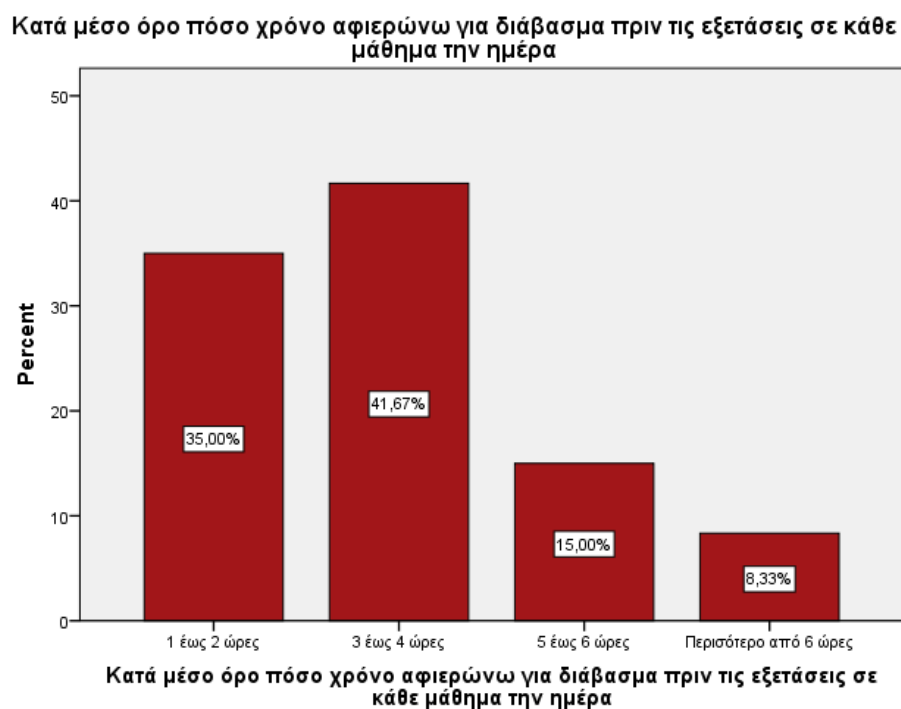
Διάγραμμα 24: Χρόνος μελέτης πριν τις εξετάσεις

Από το διάγραμμα 25 προκύπτει ότι οι περισσότεροι φοιτητές αφιερώνουν το 40% του χρόνου τους για διάβασμα ενός μαθήματος καθ' όλη τη διάρκεια του εξαμήνου (N=14, 23.3%). Το 20% των φοιτητών αφιερώνουν το 30% του χρόνου τους για διάβασμα ενός μαθήματος καθ' όλη τη διάρκεια του εξαμήνου, το 11.7% των φοιτητών αφιερώνουν είτε το 20%, είτε το 70% του χρόνου τους για διάβασμα ενός μαθήματος καθ' όλη τη διάρκεια του εξαμήνου και το 10% των φοιτητών αφιερώνουν το 50% του χρόνου τους για διάβασμα ενός μαθήματος καθ' όλη τη διάρκεια του εξαμήνου. Ενώ τα υπόλοιπα ποσοστά έχουν λιγότερες απαντήσεις.



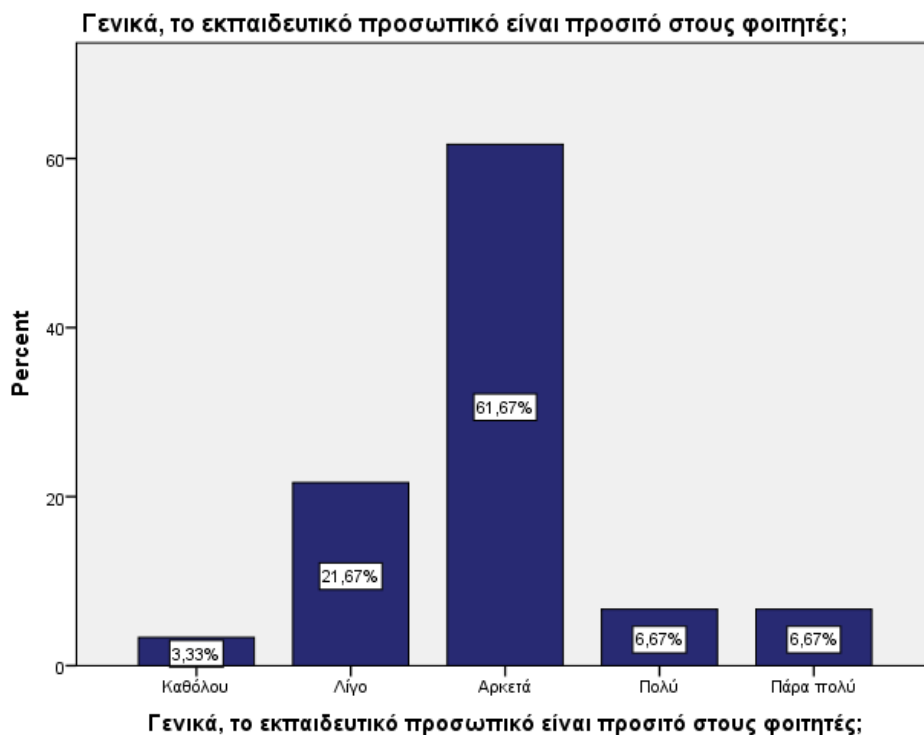
Διάγραμμα 25: Χρόνος μελέτης καθ' όλη τη διάρκεια του εξαμήνου

Από το διάγραμμα 26 προκύπτει ότι οι περισσότεροι φοιτητές κατά μέσο όρο αφιερώνουν για διάβασμα πριν τις εξετάσεις σε κάθε μάθημα από 3 έως 4 ώρες (N=25, 41.7%). Το 35% των φοιτητών κατά μέσο όρο αφιερώνουν για διάβασμα πριν τις εξετάσεις σε κάθε μάθημα από 1 έως 2 ώρες, το 15% των φοιτητών κατά μέσο όρο αφιερώνουν για διάβασμα πριν τις εξετάσεις σε κάθε μάθημα από 5 έως 6 ώρες και το 8.3% των φοιτητών κατά μέσο όρο αφιερώνουν για διάβασμα πριν τις εξετάσεις σε κάθε μάθημα περισσότερο από 6 ώρες.



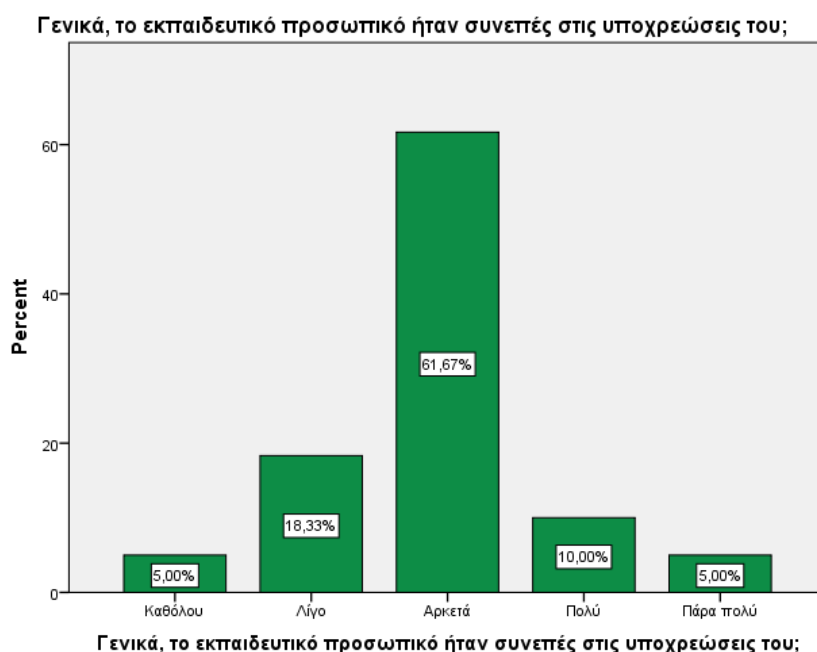
Διάγραμμα 26: Μέσος χρόνος αφιέρωσης για διάβασμα πριν τις εξετάσεις σε κάθε μάθημα την ημέρα

Από το διάγραμμα 27 προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες δήλωσαν ότι το εκπαιδευτικό προσωπικό είναι αρκετά προσιτό στους φοιτητές (N=37, 61.7%). Το 21.7% των φοιτητών δήλωσαν ότι το εκπαιδευτικό προσωπικό είναι ελάχιστα προσιτό στους φοιτητές, το 6.7% των φοιτητών δήλωσαν ότι το εκπαιδευτικό προσωπικό είναι είτε πολύ είτε πάρα πολύ προσιτό στους φοιτητές και το 3.3% αυτών δήλωσαν ότι το εκπαιδευτικό προσωπικό δεν είναι καθόλου προσιτό στους φοιτητές.



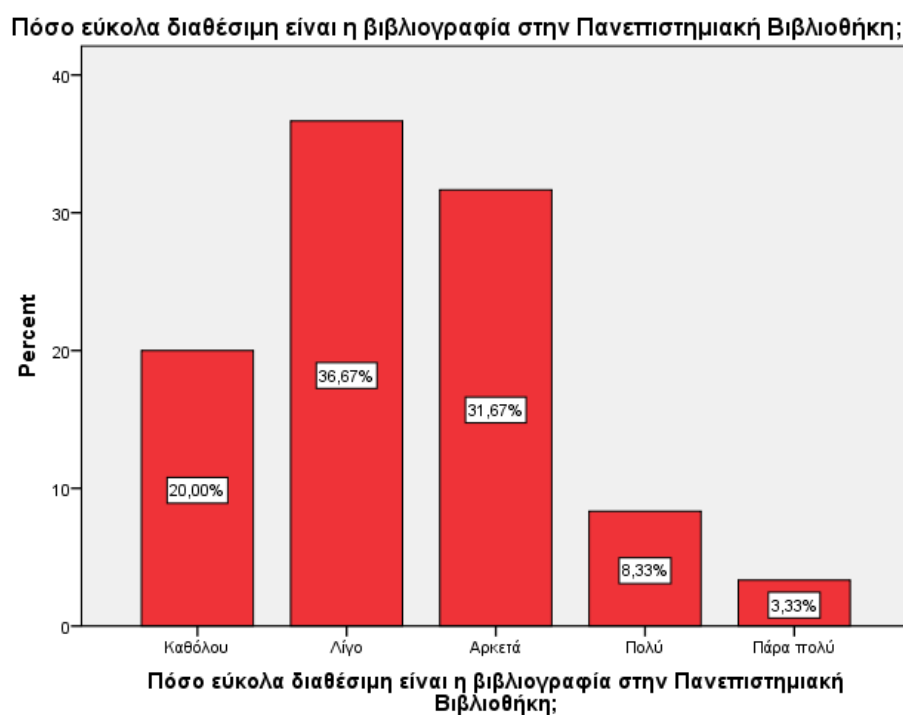
Διάγραμμα 27: Το εκπαιδευτικό προσωπικό είναι προσιτό στους φοιτητές

Από το διάγραμμα 28 προκύπτει ότι οι περισσότεροι φοιτητές δήλωσαν ότι το εκπαιδευτικό προσωπικό ήταν αρκετά συνεπές στις υποχρεώσεις τους (N=37, 61.7%). Το 18.3% των φοιτητών δήλωσαν ότι το εκπαιδευτικό προσωπικό ήταν ελάχιστα συνεπές στις υποχρεώσεις τους, το 10% των φοιτητών δήλωσαν ότι το εκπαιδευτικό προσωπικό ήταν πολύ συνεπές στις υποχρεώσεις τους και το 5% αυτών δήλωσαν ότι το εκπαιδευτικό προσωπικό ήταν είτε πάρα πολύ συνεπές στις υποχρεώσεις τους, είτε δεν ήταν καθόλου.



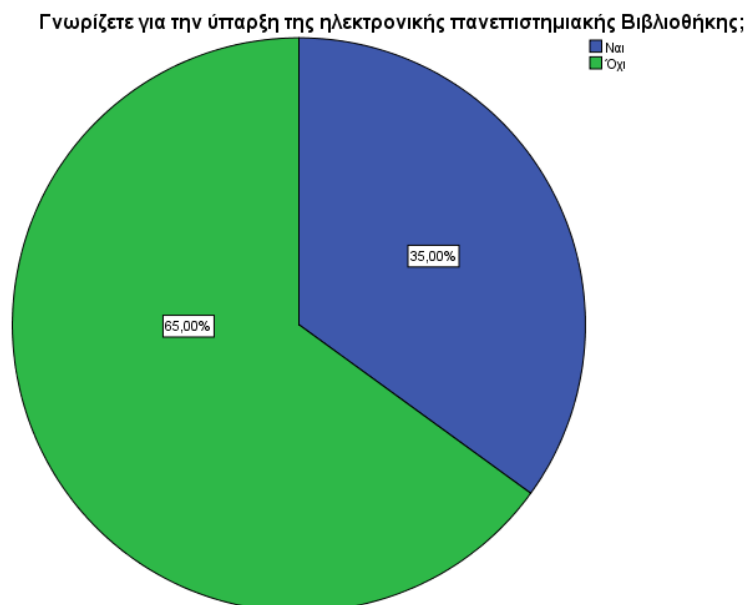
Διάγραμμα 28: Το εκπαιδευτικό προσωπικό ήταν συνεπές στις υποχρεώσεις του

Από το διάγραμμα 29 προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες δήλωσαν ότι είναι ελάχιστα εύκολα διαθέσιμη η βιβλιογραφία στην Πανεπιστημιακή Βιβλιοθήκη (N=22, 36.7%). Το 31.7% των συμμετεχόντων δήλωσαν ότι είναι αρκετά εύκολα διαθέσιμη η βιβλιογραφία στην Πανεπιστημιακή Βιβλιοθήκη, το 20% των συμμετεχόντων δήλωσαν ότι δεν είναι καθόλου εύκολα διαθέσιμη η βιβλιογραφία στην Πανεπιστημιακή Βιβλιοθήκη, το 8.3% των συμμετεχόντων δήλωσαν ότι είναι πολύ εύκολα διαθέσιμη η βιβλιογραφία στην Πανεπιστημιακή Βιβλιοθήκη και το 3.3% των συμμετεχόντων δήλωσαν ότι είναι πάρα πολύ εύκολα διαθέσιμη η βιβλιογραφία στην Πανεπιστημιακή Βιβλιοθήκη.



Διάγραμμα 29: Ευκολία διαθεσιμότητας της βιβλιογραφίας στην Πανεπιστημιακή Βιβλιοθήκη

Από το διάγραμμα 30 προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες δεν γνωρίζουν την ύπαρξη της ηλεκτρονικής πανεπιστημιακής βιβλιοθήκης (N=39, 65%), ενώ το 35% αυτών γνωρίζουν την ύπαρξη της ηλεκτρονικής πανεπιστημιακής βιβλιοθήκης.



Διάγραμμα 30: Γνώση για την ύπαρξη της ηλεκτρονικής πανεπιστημιακής βιβλιοθήκης

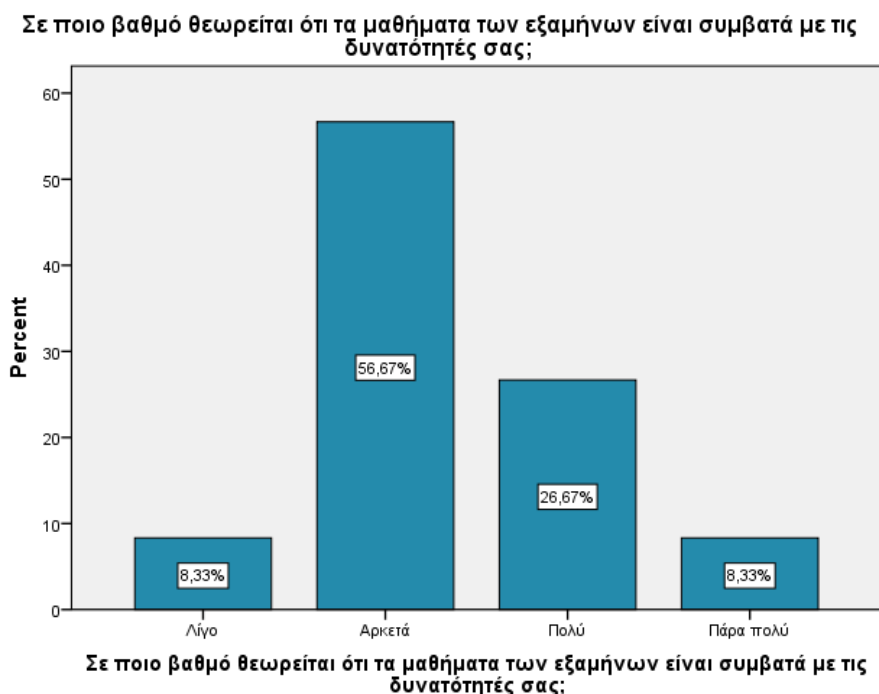
Από τον πίνακα 5 προκύπτει ότι οι περισσότεροι φοιτητές που δήλωσαν ότι γνωρίζουν για την ύπαρξη της ηλεκτρονικής πανεπιστημιακής βιβλιοθήκης θεωρούν ότι είναι αρκετά επαρκής (N=4, 6.6%). Το 5% αυτών θεωρούν ότι είναι πολύ επαρκής η ηλεκτρονική πανεπιστημιακή βιβλιοθήκη για τις εργασίες τους, είτε δεν την έχουν χρησιμοποιήσει καθόλου (N=3, 5.1%). Το 3.3% αυτών δήλωσαν ότι είναι είτε ελάχιστα επαρκής για τις εργασίες τους, είτε δεν ήταν καθόλου επαρκής και το 1.6% αυτών δήλωσαν ότι η ηλεκτρονική βιβλιοθήκη είναι πάρα πολύ επαρκής για τις εργασίες τους.

Πίνακας 5: Επάρκεια της ηλεκτρονικής βιβλιοθήκης για τις εργασίες

	Συχνότητα	Ποσοστό
Δεν απάντησαν	44	73.3
Καθόλου	2	3.3

Ελάχιστα	2	3.3
Αρκετά	4	6.6
Πολύ	3	5
Πάρα πολύ	1	1.6
Δεν έχει τύχει να τη χρησιμοποιήσω ακόμα.	3	5
Σύνολο	60	100,0

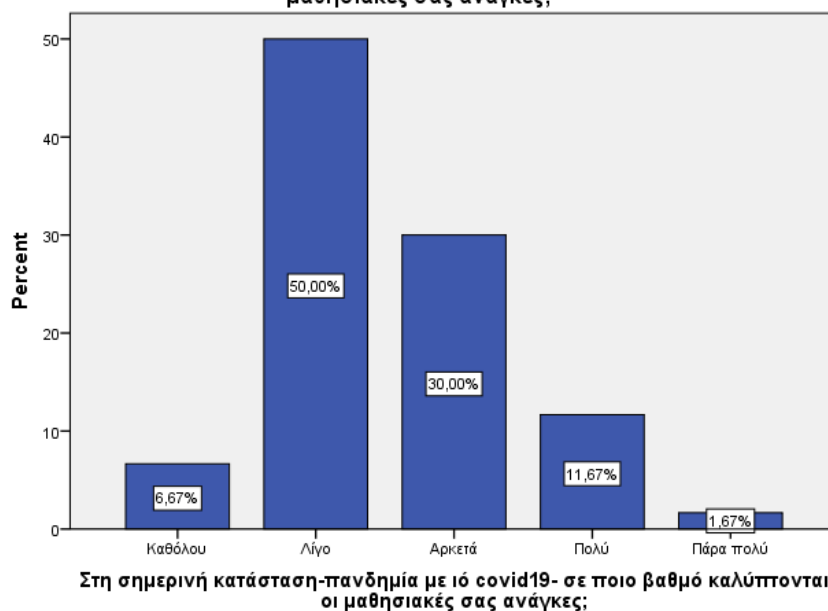
Στο διάγραμμα 31 παρουσιάζεται ότι οι περισσότεροι φοιτητές θεωρούν πως τα μαθήματα των εξαμήνων είναι αρκετά συμβατά με τις δυνατότητές τους (N=34, 56.7%). Το 26.7% των φοιτητών θεωρούν πως τα μαθήματα των εξαμήνων είναι πολύ συμβατά με τις δυνατότητές τους και το 8.3% των φοιτητών θεωρούν πως τα μαθήματα των εξαμήνων είτε είναι ελάχιστα συμβατά είτε είναι πάρα πολύ συμβατά με τις δυνατότητές τους.



Διάγραμμα 31: Τα μαθήματα των εξαμήνων είναι συμβατά με τις δυνατότητες των φοιτητών

Από το διάγραμμα 32 προέκυψε ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες δήλωσαν πως οι μαθησιακές τους δυσκολίες καλύπτονται ελάχιστα στη σημερινή κατάσταση – πανδημία με ιό Covid – 19 (N=30, 50%). Το 30% των φοιτητών δήλωσαν πως οι μαθησιακές τους δυσκολίες καλύπτονται αρκετά στη σημερινή κατάσταση – πανδημία με ιό Covid – 19, το 11.7% των φοιτητών δήλωσαν πως οι μαθησιακές τους δυσκολίες καλύπτονται πολύ στη σημερινή κατάσταση – πανδημία με ιό Covid – 19, το 6.7% των φοιτητών δήλωσαν πως οι μαθησιακές τους δυσκολίες δεν καλύπτονται καθόλου στη σημερινή κατάσταση – πανδημία με ιό Covid – 19 και το 1.7% των φοιτητών δήλωσαν πως οι μαθησιακές τους δυσκολίες καλύπτονται πάρα πολύ στη σημερινή κατάσταση – πανδημία με ιό Covid – 19.

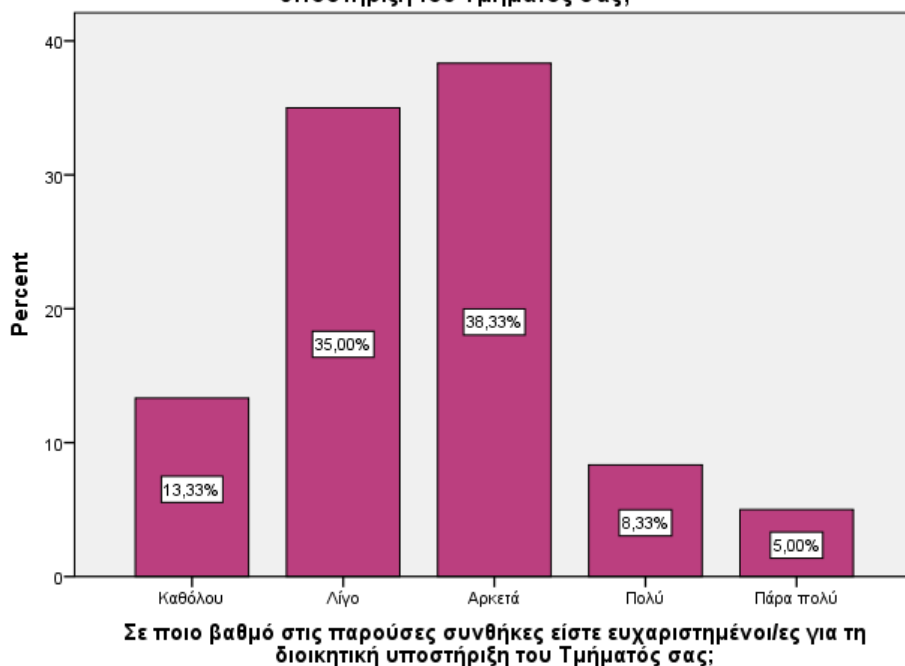
Στη σημερινή κατάσταση-πανδημία με ιό covid19- σε ποιο βαθμό καλύπτονται οι μαθησιακές σας ανάγκες;



Διάγραμμα 32: Βαθμός κάλυψης των μαθησιακών αναγκών στην πανδημία με ιό Covid – 19

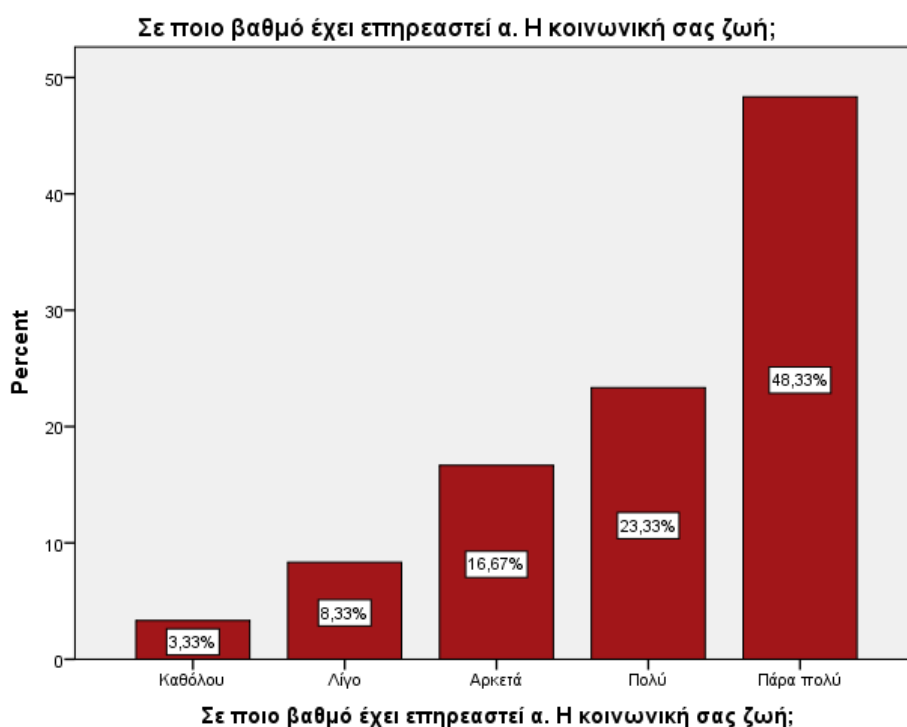
Από το διάγραμμα 33 προκύπτει ότι οι περισσότεροι φοιτητές δήλωσαν πως είναι αρκετά ευχαριστημένοι, στις παρούσες συνθήκες, για την διοικητική υποστήριξη του τμήματος τους (N=23, 38.3%). Το 35% των φοιτητών δήλωσαν πως είναι ελάχιστα ευχαριστημένοι, στις παρούσες συνθήκες, για την διοικητική υποστήριξη του τμήματος τους, το 13.3% των φοιτητών δήλωσαν πως δεν είναι καθόλου ευχαριστημένοι, στις παρούσες συνθήκες, για την διοικητική υποστήριξη του τμήματος τους, το 8.3% των φοιτητών δήλωσαν πως είναι πολύ ευχαριστημένοι, στις παρούσες συνθήκες, για την διοικητική υποστήριξη του τμήματος τους και το 5% των φοιτητών δήλωσαν πως είναι πάρα πολύ ευχαριστημένοι, στις παρούσες συνθήκες, για την διοικητική υποστήριξη του τμήματος τους.

Σε ποιο βαθμό στις παρούσες συνθήκες είστε ευχαριστημένοι για τη διοικητική υποστήριξη του Τμήματός σας;



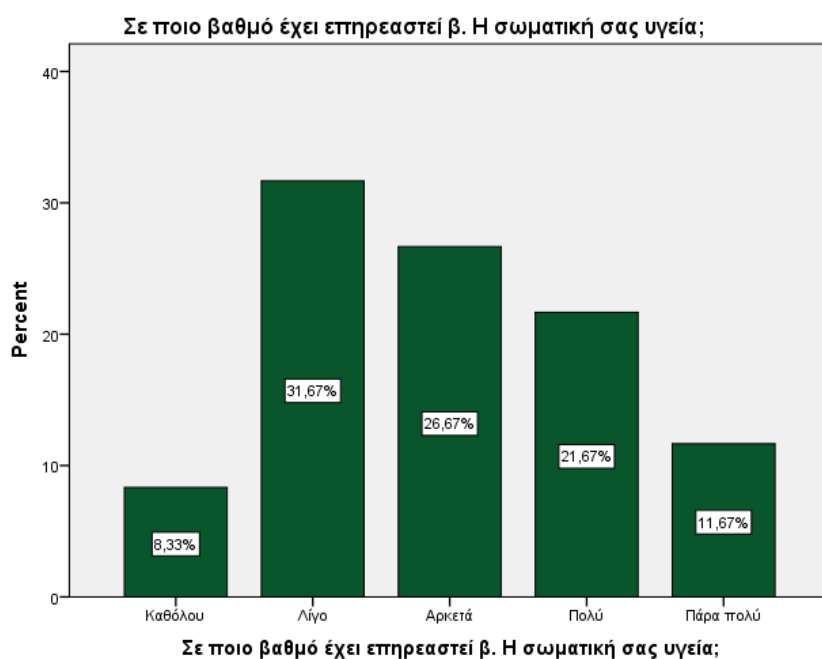
Διάγραμμα 33: Ευχαριστημένοι για τη διοικητική υποστήριξη του τμήματος στις παρούσες συνθήκες

Από το διάγραμμα 34 προκύπτει ότι οι περισσότεροι φοιτητές δήλωσαν πως έχει επηρεαστεί πάρα πολύ η κοινωνική τους ζωή (N=29, 48.3%). Το 23.3% των φοιτητών δήλωσαν πως έχει επηρεαστεί πολύ η κοινωνική τους ζωή, το 16.7% των φοιτητών δήλωσαν πως έχει επηρεαστεί αρκετά η κοινωνική τους ζωή, το 8.3% των φοιτητών δήλωσαν πως έχει επηρεαστεί ελάχιστα η κοινωνική τους ζωή και το 3.3% αυτών δήλωσαν πως δεν έχει επηρεαστεί καθόλου η κοινωνική τους ζωή.



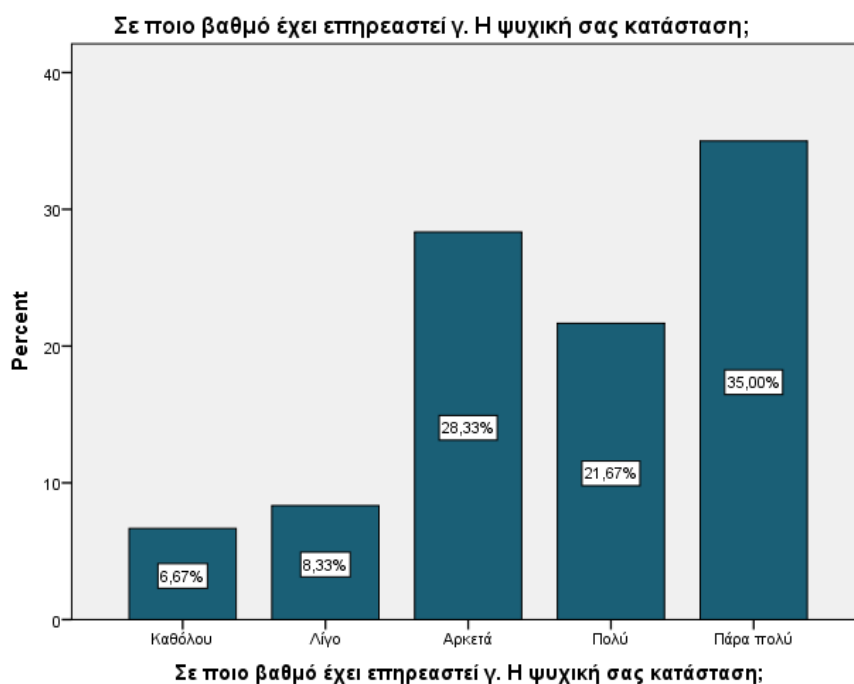
Διάγραμμα 34: Επιρροή της κοινωνικής ζωής των φοιτητών

Από το διάγραμμα 35 προκύπτει ότι οι περισσότεροι φοιτητές δήλωσαν πως έχει επηρεαστεί ελάχιστα η σωματική τους υγεία (N=19, 31.7%). Το 26.7% των φοιτητών δήλωσαν πως έχει επηρεαστεί αρκετά η σωματική τους υγεία, το 21.7% των φοιτητών δήλωσαν πως έχει επηρεαστεί πολύ η σωματική τους υγεία, το 11.7% των φοιτητών δήλωσαν πως έχει επηρεαστεί πάρα πολύ η σωματική τους υγεία και το 8.3% αυτών δήλωσαν πως δεν έχει επηρεαστεί καθόλου η σωματική τους υγεία.



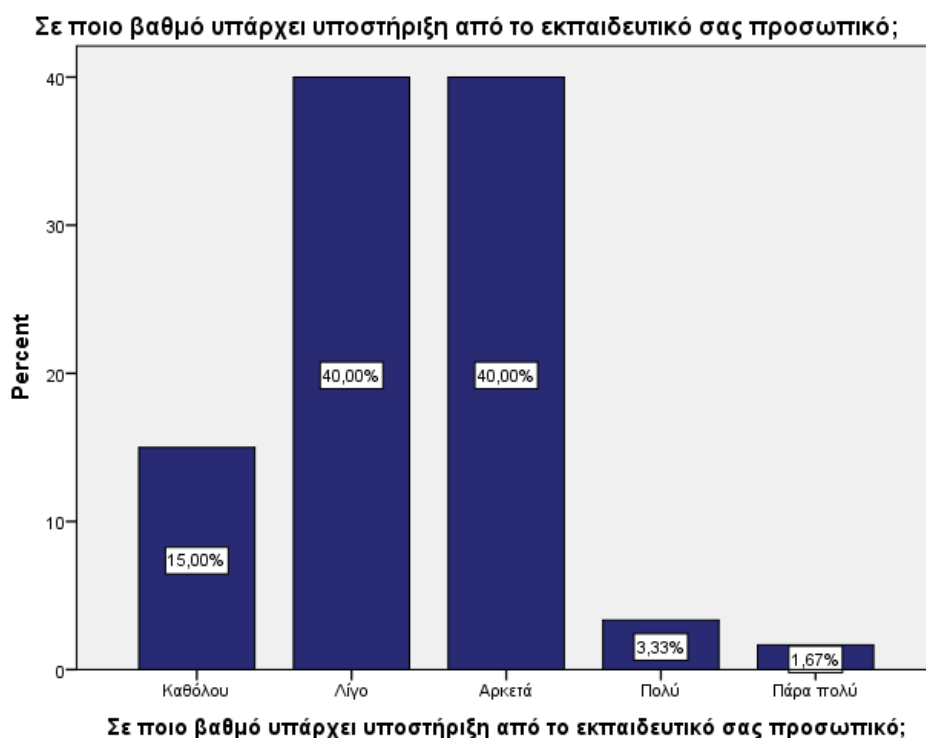
Διάγραμμα 35: Επιρροή της σωματικής υγείας των φοιτητών

Στο διάγραμμα 36 παρουσιάζεται ότι οι περισσότεροι φοιτητές δήλωσαν πως έχει επηρεαστεί πάρα πολύ η ψυχική τους κατάσταση (N=21, 35%). Το 28.3% των φοιτητών δήλωσαν πως έχει επηρεαστεί αρκετά η ψυχική τους κατάσταση, το 21.7% των φοιτητών δήλωσαν πως έχει επηρεαστεί πολύ η ψυχική τους κατάσταση, το 8.3% των φοιτητών δήλωσαν πως έχει επηρεαστεί ελάχιστα η ψυχική τους κατάσταση και το 6.7% των φοιτητών δήλωσαν πως δεν έχει επηρεαστεί καθόλου η ψυχική τους κατάσταση.



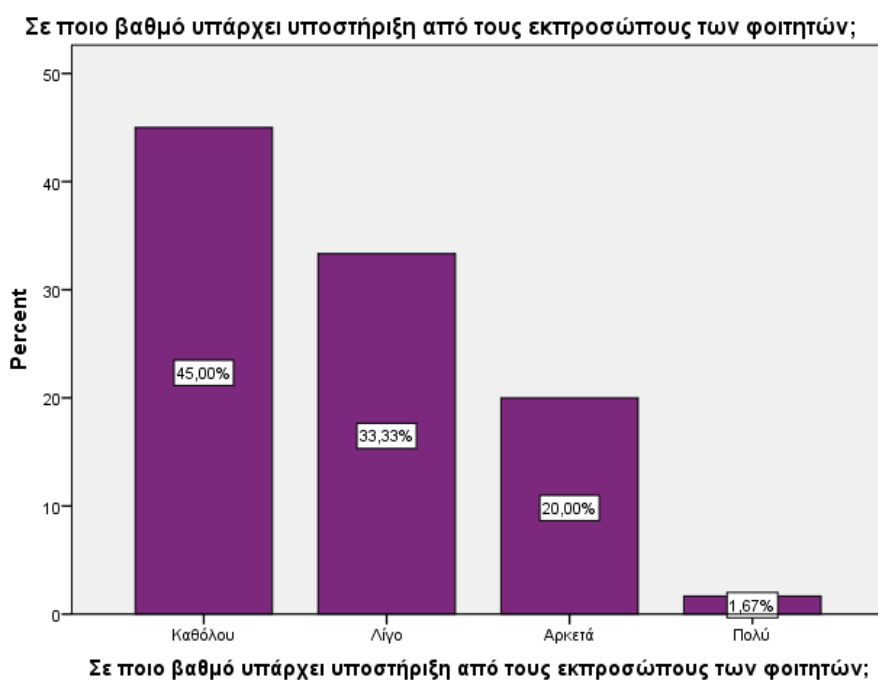
Διάγραμμα 36: Επιρροή της ψυχικής κατάστασης των φοιτητών

Από το διάγραμμα 37 προκύπτει ότι οι περισσότεροι φοιτητές δήλωσαν ότι είτε υπάρχει ελάχιστη υποστήριξη από το εκπαιδευτικό τους προσωπικό, είτε υπάρχει αρκετή υποστήριξη από το εκπαιδευτικό τους προσωπικό (N=24, 40%). Το 15% των φοιτητών δήλωσαν ότι δεν υπάρχει καθόλου υποστήριξη από το εκπαιδευτικό τους προσωπικό, το 3.3% των φοιτητών δήλωσαν ότι υπάρχει πολύ υποστήριξη από το εκπαιδευτικό τους προσωπικό και το 1.7% αυτών δήλωσαν ότι υπάρχει πάρα πολύ υποστήριξη από το εκπαιδευτικό τους προσωπικό.



Διάγραμμα 37: Βαθμός υποστήριξης από το εκπαιδευτικό προσωπικό

Από το διάγραμμα 38 προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες δήλωσαν ότι δεν υπάρχει καθόλου υποστήριξη από τους εκπροσώπους των φοιτητών (N=27, 54%). Το 33.3% των συμμετεχόντων δήλωσαν ότι έχουν ελάχιστη υποστήριξη από τους εκπροσώπους των φοιτητών, το 20% των συμμετεχόντων δήλωσαν ότι έχουν αρκετή υποστήριξη από τους εκπροσώπους των φοιτητών και το 1.7% των συμμετεχόντων δήλωσαν ότι έχουν πολύ υποστήριξη από τους εκπροσώπους των φοιτητών.



Διάγραμμα 38: Βαθμός υποστήριξης από τους εκπροσώπους των φοιτητών

5.2.3 Ερευνητικά ερωτήματα

1. *Υπάρχει διαφορά ανάμεσα στις υποχρεώσεις των φοιτητών και στο έτος που βρίσκονται οι φοιτητές;*

Για να απαντηθεί το παραπάνω ερευνητικό ερώτημα θα πρέπει αρχικά πρέπει να οριστούν οι δύο ερευνητικές υποθέσεις:

H₀: Δεν υπάρχει διαφορά ανάμεσα στις υποχρεώσεις των φοιτητών και στο έτος που βρίσκονται οι φοιτητές

H1: Υπάρχει διαφορά ανάμεσα στις υποχρεώσεις των φοιτητών και στο έτος που βρίσκονται οι φοιτητές

Για να εξεταστεί ποιες από τις δύο ερευνητικές υποθέσεις είναι δεκτή θα πραγματοποιηθεί ο έλεγχος ANOVA σε επίπεδο σημαντικότητας 5%. Από τον πίνακα 6 προκύπτει ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στο έτος φοίτησης των φοιτητών και στην τακτική παρακολούθηση των διαλέξεων και στην ανταπόκριση στις γραπτές εξετάσεις ή εργασίες. Διότι το επίπεδο σημαντικότητας του ελέγχου είναι μικρότερο του 5%. Πιο συγκεκριμένα, οι φοιτητές που βρίσκονται σε μεγαλύτερο έτος παρακολουθούν τακτικά τις διαλέξεις και ανταποκρίνονται περισσότερο στην ανταπόκριση στις γραπτές εξετάσεις ή εργασίες.

Πίνακας 6: Έλεγχος ANOVA για το πρώτο ερευνητικό ερώτημα

		Sum	of	Mean		
		Squares	df	Square	F	Sig.
Παρακολουθώ τις διαλέξεις	τακτικά Between Groups	3,219	7	,460	3,434	,004
	Within Groups	6,964	52	,134		
	Total	10,183	59			
Παρακολουθώ τα εργαστήρια	τακτικά Between Groups	,135	7	,019	,559	,785
	Within Groups	1,798	52	,035		
	Total	1,933	59			
Ανταποκρίνομαι συστηματικά γραπτές εργασίες/ασκήσεις;	στις Between Groups	1,052	7	,150	4,347	,001
	Within Groups	1,798	52	,035		
	Total	2,850	59			

2. Υπάρχει διαφορά ανάμεσα στην ψυχική, σωματική και κοινωνική κατάσταση των φοιτητών αναφορικά με το φύλο των φοιτητών;

Για να απαντηθεί το παραπάνω ερευνητικό ερώτημα θα πρέπει αρχικά πρέπει να οριστούν οι δύο ερευνητικές υποθέσεις:

H₀: Δεν υπάρχει διαφορά ανάμεσα στην ψυχική, σωματική και κοινωνική κατάσταση των φοιτητών αναφορικά με το φύλο των φοιτητών

H₁: Υπάρχει διαφορά ανάμεσα στην ψυχική, σωματική και κοινωνική κατάσταση των φοιτητών αναφορικά με το φύλο των φοιτητών

Για να εξεταστεί ποιες από τις δύο ερευνητικές υποθέσεις είναι δεκτή θα πραγματοποιηθεί ο έλεγχος t test για ανεξάρτητα δείγματα σε επίπεδο σημαντικότητας 5%. Από τον πίνακα 7 προκύπτει ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στην σωματική υγεία των αντρών και των γυναικών. Διότι το επίπεδο σημαντικότητας του ελέγχου είναι μικρότερο του 5%. Πιο συγκεκριμένα την εποχή της πανδημίας του Κορωνοϊού η σωματική υγεία των γυναικών έχει επηρεαστεί σε μεγαλύτερο βαθμό από ότι η σωματική υγεία των αντρών.

Πίνακας 7: Έλεγχος t – test για ανεξάρτητα δείγματα για το δεύτερο ερευνητικό ερώτημα

	Φύλο	N	Mean	Std. Deviation	t	df	sig
Σε ποιο βαθμό έχει επηρεαστεί α. Αντρας	Αντρας	15	3,6	1,30			
Η κοινωνική σας ζωή;	Γυναίκα	45	4,2	1,06	-1.796	58	0.78
Σε ποιο βαθμό έχει επηρεαστεί β. Αντρας	Αντρας	15	2,2	,94			
Η σωματική σας υγεία;	Γυναίκα	45	3,2	1,13	-3.162	58	0.002
Σε ποιο βαθμό έχει επηρεαστεί γ. Αντρας	Αντρας	15	3,5	1,13			
Η ψυχική σας κατάσταση;	Γυναίκα	45	3,8	1,26	-0.850	58	0.399

5.3. Συμπεράσματα της έρευνας

Η συγκεκριμένη έρευνα είχε σκοπό να διερευνήσει την άποψη των εκπαιδευτικών και των φοιτητών του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής, για το ρόλο της διασφάλισης ποιότητας στην ανώτατη εκπαίδευση. Στην έρευνα συμμετείχαν 51 εκπαιδευτικοί, όπου οι περισσότερες ήταν γυναίκες και ήταν αναπληρωτές εκπαιδευτικοί. Στην συνέχεια από την έρευνα προέκυψε ότι οι περισσότεροι εκπαιδευτικοί γνωρίζουν την διαδικασία της εξωτερικής αξιολόγησης, γνωρίζουν τη διαδικασία της εξωτερικής αξιολόγησης του Ιδρύματος και γνωρίζουν την διαδικασία αξιολόγησης του τμήματος τους. Ακόμα, οι περισσότεροι συμμετέχοντες πιστεύουν ότι η αξιολόγηση για το Ίδρυμα έχει πολύ μεγάλη σημασία, θεωρούν ότι η αξιολόγηση έχει πολύ μεγάλη σημασία για το τμήμα στο οποίο εργάζονται και πιστεύουν ότι η αξιολόγηση για αυτούς έχει πολύ μεγάλη σημασία.

Επίσης, από την έρευνα προέκυψε ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες δήλωσαν πως ενημερώθηκαν εγκαίρως για τη διαδικασία της αξιολόγησης του Ιδρύματος, δήλωσαν πως υπήρξε κάποια κινητοποίηση σε επίπεδο Τμήματος για τη διαδικασία της αξιολόγησης και δεν συμμετείχαν κατά τη διαδικασία της εξωτερικής αξιολόγησης. Όσοι συμμετείχαν κατά τη διαδικασία της εξωτερικής αξιολόγησης δήλωσαν ότι τους αξιολόγησαν οι φοιτητές, με διάθεση – ετοιμότητα εργαστηρίου, με κατάθεση έρευνας – ανακοινώσεις – τρόπου διδασκαλίας, με τη συμπλήρωση των ερωτηματολογίων, με οργάνωση και επικαιροποίηση των δεδομένων της ιστοσελίδας του τμήματος, με συμβουλευτικό τρόπο και ως πρόεδρο του τμήματος και μέλος της ΜΟΔΠ.

Επιπρόσθετα, οι εκπαιδευτικοί δήλωσαν πως θα τους βοηθήσει αρκετά στην απόδοσή τους η εξωτερική αξιολόγηση. Ακόμα, οι περισσότεροι συμμετέχοντες κατά τη διάρκεια της εξωτερικής αξιολόγησης του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής δεν είχαν κάποια ενημέρωση σχετικά με την πορεία της διαδικασίας της, δήλωσαν πως δεν έχει αλλάξει η εξωτερική αξιολόγηση στον τρόπο εργασίας τους και πιστεύουν αρκετά πως ενόψει της εξωτερικής αξιολόγησης των τμημάτων, θα βοηθήσει στην καλύτερη οργάνωση και διοίκηση τους.

Εν τω μεταξύ στην έρευνα συμμετείχαν και 60 φοιτητές, εκ των οποίων οι περισσότερες ήταν γυναίκες και ήταν στο πρώτο έτος φοίτησης. Οι περισσότεροι φοιτητές παρακολουθούν τακτικά τις διαλέξεις, τα εργαστήρια και ανταποκρίνονται συστηματικά στις γραπτές εργασίες ή ασκήσεις. Ακόμα οι περισσότεροι φοιτητές μελετούν συστηματικά την ύλη αφιερώνουν χρόνο εβδομαδιαία για την μελέτη του συγκεκριμένου μαθήματος και αφιερώνουν αρκετό χρόνο για την μελέτη ενός συγκεκριμένου μαθήματος. Επίσης, η πλειονότητα των φοιτητών αφιερώνουν το 70% του χρόνου τους για διάβασμά σε ένα μάθημα κατά την περίοδο των εξετάσεων, αφιερώνουν είτε το 30%, είτε το 40% του χρόνου τους για διάβασμα ενός μαθήματος καθ' όλη τη διάρκεια του εξαμήνου και κατά μέσο όρο αφιερώνουν για διάβασμα πριν τις εξετάσεις σε κάθε μάθημα από 3 έως 4 ώρες. Επιπρόσθετα, οι περισσότεροι συμμετέχοντες δήλωσαν ότι το εκπαιδευτικό προσωπικό είναι αρκετά προσιτό στους φοιτητές, δήλωσαν ότι το εκπαιδευτικό προσωπικό ήταν αρκετά συνεπές στις υποχρεώσεις τους και ότι είναι ελάχιστα εύκολα διαθέσιμη η βιβλιογραφία στην Πανεπιστημιακή Βιβλιοθήκη. Επίσης, από την έρευνα προέκυψε ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες δεν γνωρίζουν την ύπαρξη της ηλεκτρονικής πανεπιστημιακής βιβλιοθήκης, ενώ οι περισσότεροι φοιτητές που δήλωσαν ότι γνωρίζουν για την ύπαρξη της ηλεκτρονικής πανεπιστημιακής βιβλιοθήκης θεωρούν ότι είναι αρκετά επαρκής.

Ακόμα, οι περισσότεροι φοιτητές θεωρούν πως τα μαθήματα των εξαμήνων είναι αρκετά συμβατά με τις δυνατότητές τους, δήλωσαν πως οι μαθησιακές τους δυσκολίες καλύπτονται ελάχιστα στη σημερινή κατάσταση – πανδημία με ιό Covid – 19, δήλωσαν πως είναι αρκετά ευχαριστημένοι, στις παρούσες συνθήκες, για την διοικητική υποστήριξη του τμήματος τους, δήλωσαν πως έχει επηρεαστεί πάρα πολύ η κοινωνική τους ζωή, δήλωσαν πως έχει επηρεαστεί ελάχιστα η σωματική τους υγεία, δήλωσαν πως έχει επηρεαστεί πάρα πολύ η ψυχική τους κατάσταση και δήλωσαν ότι είτε υπάρχει ελάχιστη υποστήριξη από το εκπαιδευτικό τους προσωπικό, είτε υπάρχει αρκετή υποστήριξη από το εκπαιδευτικό τους προσωπικό.

Τέλος, από την έρευνα προέκυψε ότι οι εκπαιδευτικοί που θεωρούν πολύ σημαντική της αξιολόγηση, πιστεύουν ότι η εξωτερική αξιολόγηση βελτιώνει σε μεγάλο βαθμό την απόδοση των εκπαιδευτικών και η γνώση της διαδικασίας της εξωτερικής αξιολόγησης γενικά, για το Ίδρυμα και για το τμήμα δεν εξαρτάται από την βαθμίδα των εκπαιδευτικών. Επιπρόσθετα, οι φοιτητές που βρίσκονται σε μεγαλύτερο έτος

παρακολουθούν τακτικά τις διαλέξεις και ανταποκρίνονται περισσότερο στην ανταπόκριση στις γραπτές εξετάσεις ή εργασίες και η σωματική υγεία των γυναικών έχει επηρεαστεί σε μεγαλύτερο βαθμό από ότι η σωματική υγεία των αντρών στην εποχή της πανδημίας Covid-19.

5.4. Περιορισμοί έρευνας

Οι περιορισμοί της μελέτης είναι εκείνα τα χαρακτηριστικά του σχεδιασμού ή της μεθοδολογίας που επηρέασαν ή επηρέασαν την ερμηνεία των ευρημάτων από την έρευνά μας. Πρόκειται για τους περιορισμούς στη γενικευσιμότητα, τις εφαρμογές στην πρακτική ή / και τη χρησιμότητα των ευρημάτων που είναι το αποτέλεσμα των τρόπων με τους οποίους αρχικά επιλέξαμε να σχεδιάσουμε τη μέθοδο που χρησιμοποιήθηκε για τον προσδιορισμό της εγκυρότητας ή το αποτέλεσμα απρόβλεπτων προκλήσεων που εμφανίστηκε κατά τη διάρκεια της μελέτης.

Αναγνωρίζουμε πάντα τους περιορισμούς της μελέτης. Είναι πολύ καλύτερο να αναγνωρίζουμε και να αναγνωρίζετε τους περιορισμούς της μελέτης, από το να τους επισημαίνουν άλλοι. Λαμβάνουμε υπόψη ότι η αναγνώριση των περιορισμών μιας μελέτης είναι μια ευκαιρία να κάνουμε προτάσεις για περαιτέρω έρευνα, όπως και γίνεται στη συνέχεια. Εάν συνδέσουμε τους περιορισμούς της μελέτης με προτάσεις για περαιτέρω έρευνα, φροντίζουμε να εξηγήσουμε τους τρόπους με τους οποίους αυτές οι αναπάντητες ερωτήσεις μπορεί να εστιαστούν περισσότερο λόγω της μελέτης που διεξήχθη.

Στην παρούσα έρευνα, οι περιορισμοί που αντιμετωπίσαμε ήταν δύο κατά κύριο λόγο. Αρχικά, το δείγμα της έρευνάς μας θα μπορούσε να είναι πολύ μεγαλύτερο, αλλά λόγω των περιορισμών της πανδημίας, αρκεστήκαμε στο υπάρχον.

Επιπλέον, σε περίπτωση που τα ερωτηματολόγια μοιράζονταν δια ζώσης, θα μπορούσαμε να χρησιμοποιήσουμε και ερωτήσεις ανοιχτού τύπου και να συνδυάζαμε την ποσοτική με την ποιοτική έρευνα με ημιδομημένη συνέντευξη και κατ' επέκταση να μπορούσαμε να έχουμε μια πιο σφαιρική άποψη για το πεδίο έρευνάς μας.

Επιπλέον, φαίνεται ότι έχουμε σκεφτεί κριτικά το ερευνητικό πρόβλημα, κατανοήσαμε τη σχετική βιβλιογραφία που δημοσιεύτηκε σχετικά με αυτό, και αξιολογήσαμε σωστά

τις μεθόδους που επιλέχθηκαν για τη μελέτη του προβλήματος. Ένας βασικός στόχος της ερευνητικής διαδικασίας δεν είναι μόνο η ανακάλυψη νέων γνώσεων, αλλά και η αντιμετώπιση των υποθέσεων και η διερεύνηση όσων δεν γνωρίζουμε.

Κεφάλαιο 6: Συμπεράσματα και προτάσεις

6.1. Συμπεράσματα και συζήτηση

Συμπερασματικά βλέπουμε πως η ποιότητα στην εκπαίδευση έχει πάρα πολύ μεγάλη σημασία και ο μοναδικός ο οποίος δικαιούται να καθορίζει την ποιότητα της είναι ο ίδιος ο άνθρωπος και πιο συγκεκριμένα η ποιότητα της εκπαίδευσης μπορεί να καταφέρει να διαμορφώσει την ανθρώπινη συμπεριφορά και κατ' επέκταση τη συμπεριφορά της ίδιας της κοινωνίας. Η ποιότητα σαν έννοια αναφέρεται κυρίως σε μία παράμετρο η οποία μπορεί να καθορίσει την ανωτερότητα και την κατωτερότητα ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας.

Η εκπαίδευση είναι μία από τις υπηρεσίες η οποία οφείλει να έχει υψηλή ποιότητα και να βοηθάει τους ανθρώπους να εξελίσσονται. Η διοίκηση ολικής ποιότητας αφορά κατά κύριο λόγο την αντιμετώπιση όλων εκείνων των πτυχών και των διαστάσεων της ποιότητας. Εάν ένα προϊόν είναι καλό αλλά σε άσχημη συσκευασία ή δεν προωθείται με τον κατάλληλο τρόπο δεν πρόκειται να ευδοκιμήσει και να δώσει όλα εκείνα τα θετικά που περιμένει από αυτό ο οργανισμός ή η επιχείρηση. Το εκπαιδευτικό σύστημα θεωρείται ως ένα ανοιχτό κοινωνικό σύστημα και συνεπώς επηρεάζεται άμεσα από το περιβάλλον. Για το λόγο αυτό λοιπόν όλοι οι παράμετροι που επηρεάζουν το προϊόν δηλαδή την εκπαίδευση πρέπει να είναι κατάλληλοι έτσι ώστε η εκπαίδευση να δώσει τις επιθυμητές αποδόσεις. Η ποιότητα μπορεί να πιστοποιηθεί με διάφορα συστήματα όπως είναι για παράδειγμα τα ISO, Six Sigma και ούτω καθεξής.

Παρόλα αυτά υπάρχουν διάφοροι οργανισμοί οι οποίοι προσπαθούν να διατηρήσουν την ποιότητα της εκπαίδευσης. Ένας από αυτούς είναι η Ευρωπαϊκή Ένωση Διασφάλισης Ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση όπου όπως αναφέρθηκε είναι ένας οργανισμός ο οποίος εκπροσωπεί κάποιους οργανισμούς διασφάλισης ποιότητας από τα κράτη μέλη του ευρωπαϊκού χώρου ανώτατης εκπαίδευσης και προωθεί την Ευρωπαϊκή συνεργασία στον τομέα της διασφάλισης ποιότητας ενώ επίσης διαδίδει διάφορες πληροφορίες μεταξύ των μελών της έτσι ώστε να μοιράσει καλές πρακτικές

και να τις αναπτύξει. Η ποιότητα στην τριτοβάθμια εκπαίδευση έχει λάβει αρκετά βραβεία και έχει πολλά πρότυπα και κατευθυντήριες γραμμές.

6.2. Προτάσεις

Μία βασική αντίληψη η οποία μπορεί να επιτευχθεί μέσω των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων είναι η διαχείριση ολικής ποιότητας που επιτυγχάνεται μέσα από μία μεγάλη περίοδο προγραμματισμού και με τη διαμόρφωση και εκτέλεση ενός συγκεκριμένου ετήσιου προγράμματος ποιότητας το οποίο στην ουσία κινείται προς την ολοκλήρωση του οράματος του κάθε οργανισμού και πιο συγκεκριμένα του εκπαιδευτικού Ιδρύματος. Όλα τα ιδρύματα γνωρίζουν τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της μεθόδου και παρόλα αυτά αποφασίζουν να υιοθετήσουν αυστηρά το σύστημα αυτό αφού είναι ένα από τα καλύτερα που υπάρχουν.

Στην έρευνα εν κατακλείδι που αναλύθηκε στην εργασία αυτή και διεξήχθη σε εκπαιδευτικούς και φοιτητές του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής (ΠΑΔΑ) και αφορούσε το ρόλο της διασφάλισης ποιότητας στην ανώτατη εκπαίδευση φαίνεται πως οι περισσότεροι συμμετέχοντες έχουν την πεποίθηση ότι η αξιολόγηση για το ίδρυμα έχει πολύ μεγάλη σημασία και θεωρούν πως η αξιολόγηση είναι ιδιαίτερα σημαντική ακόμη και για το τμήμα στο οποίο εργάζονται. Γενικότερα δίνεται η πεποίθηση πως η αξιολόγηση είναι ζωτικής σημασίας για να μπορέσουν να διαφοροποιηθούν πράγματα που μειώνουν την ποιότητα του Ιδρύματος και των σχολών αλλά φοιτητές και εκπαιδευτικοί συμφωνούν πως μόνο μέσω της αξιολόγησης μπορούν να φανούν τα πραγματικά προβλήματα. Η έρευνα αυτή, η οποία ήταν περιορισμένη λόγω της πανδημίας θα μπορούσε να διεξαχθεί και σε άλλα πανεπιστήμια της χώρας ώστε το δείγμα να είναι πιο αντιπροσωπευτικό του πληθυσμού και να οδηγήσει σε γενικευμένα αποτελέσματα. Ενδιαφέρον, επίσης θα είχε μια συγκριτική έρευνα μεταξύ Ελληνικών και ξένων πανεπιστημίων που θα αφορούσε την διαπίστευση της εφαρμογής των αρχών της ΔΟΠ μεταξύ χωρών.

Λαμβάνοντας υπόψιν το άρθρο των Kelum A. A. et al που αφορά τον Covid-19 και έχει ως θέμα «Τα ακαδημαϊκά πρότυπα και τη διασφάλιση της ποιότητας και ο αντίκτυπος που έχει ο Covid-19 στο πανεπιστήμιο και στα προγράμματα του πανεπιστημίου» αλλά και το άρθρο της Patricia Ryan με τίτλο «Διασφάλιση ποιότητας

στην τριτοβάθμια εκπαίδευση: μία ανασκόπηση της λογοτεχνίας» μπορεί να δοθεί πολλή τροφή για σκέψη και στη συνέχεια να δοθούν νέες ιδέες και προτάσεις για μελλοντικές έρευνες. Πιο συγκεκριμένα λαμβάνοντας υπόψη μας το πρώτο άρθρο που αφορά τον Covid-19 ο οποίος έχει προκαλέσει την πανδημία που βιώνουμε σε παγκόσμιο επίπεδο έχει μεγάλο αντίκτυπο και στα πανεπιστημιακά προγράμματα κυρίως στη διατήρηση των ακαδημαϊκών προτύπων και στις διαδικασίες διασφάλισης της ποιότητας κάτι το οποίο έχει κάνει τη διεξαγωγή των μαθημάτων πολύ πιο απαιτητική και δύσκολη.

Το άρθρο εξετάζει γενικότερα όλες τις ενέργειες τις οποίες έχουν αναλάβει τα πανεπιστήμια έτσι ώστε να διασφαλίσουν τα υψηλά ακαδημαϊκά πρότυπα και στη συνέχεια να αξιολογήσουν όλες τις προκλήσεις και τις επιπτώσεις στην ακαδημαϊκή απόδοση των μαθητών. Με βάση λοιπόν το άρθρο αυτό θα μπορούσαν να διεξαχθούν διάφορες έρευνες σε φοιτητές και εκπαιδευτικούς των πανεπιστημίων οι οποίες θα μελετούν το κατά πόσο τελικά υπήρξε διασφάλιση της ποιότητας κατά την Πανδημία του Covid-19 αλλά και πώς αξιολογούν τις προκλήσεις και τις επιπτώσεις στην ακαδημαϊκή απόδοση των μαθητών.

Επίσης με βάση το δεύτερο άρθρο το οποίο είχε σκοπό την παρουσίαση μιας γενικότερης άποψης και μιας πολύ σύντομη βιβλιογραφικής ανασκόπησης η οποία θα αφορά τις βασικές πτυχές που σχετίζονται με τη διασφάλιση ποιότητας στην παγκόσμια τριτοβάθμια εκπαίδευση πρέπει να δοθούν κι άλλα πιθανά θέματα προς έρευνα και ανάλυση. Το δεύτερο άρθρο περιέχει μία ανασκόπηση η οποία δείχνει τη διαπίστωση ως ένα μηχανισμό για να διασφαλιστεί η ποιότητα στην τριτοβάθμια εκπαίδευση και εξετάζει όλα τα μοντέλα ερωτήσεων και απαντήσεων και διερευνά την έννοια της ποιότητας. Κάνει μία ανασκόπηση για την έρευνα γενικά στην αποτελεσματικότητα των πρακτικών διασφάλισης ποιότητας και δείχνει πως δεν υπάρχει μεγάλη συμφωνία ανάμεσα στον ορισμό του q&a (ερώτηση/απάντηση) και στο μοντέλο του q&a. Επιπλέον τονίζει πως η ποιότητα είναι η απόλυτα σημαντική ανησυχία για όλες τις δομές διαπίστωσης και τους οργανισμούς διαπίστωσης. Συνεπώς θα μπορούσε να γίνει μία έρευνα για το πώς μπορούν να βελτιωθούν οι διαδικασίες q&a (δηλαδή ερωτήσεις και απαντήσεις), κατά πόσο μπορούν τα ιδρύματα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης να επενδύσουν χρήματα και χρόνο στο σύστημα αυτό και πώς το σύστημα αυτό είναι σημαντικό και βοηθά τους φοιτητές.

Εν κατακλείδι βλέπουμε πως η ποιότητα στην εκπαίδευση είναι ζωτικής σημασίας και πώς οι τρόποι με τους οποίους μπορούμε να την αξιολογήσουμε και να μετρήσουμε την ποιότητα στην εκπαίδευση μας βοηθούν να αντιληφθούμε όλα τα θετικά και τα αρνητικά του θεσμού. Υπάρχουν πολλές εργασίες και πολλά άρθρα τα οποία θα βοηθούσαν και θα έδιναν ιδέες για νέες έρευνες οι οποίες είναι σημαντικό να διεξαχθούν αφού αφορούν την καθημερινότητα και το μέλλον της ανθρωπότητας.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ξενόγλωσση

American Society for Quality. "W. Edwards Deming." Accessed Aug. 21, 2020.

Insights to Performance Excellence 2019-2020

Lunenburg, F.C. (2010) Ολική διαχείριση ποιότητας που εφαρμόζεται στα σχολεία. Σχολείο, 1, 1-9.

Koslowski, A.F. (2006) Ποιότητα και αξιολόγηση στο πλαίσιο: Μια σύντομη ανασκόπηση. Διασφάλιση ποιότητας στην εκπαίδευση, 14, 277-288. <https://doi.org/10.1108/09684880610678586>

Crosby, P.B. (1979) Η ποιότητα είναι δωρεάν. Νέα Αμερικανική Βιβλιοθήκη, Νέα Υόρκη.

Short, P.J. and Rahim, M.A. (1995) Διαχείριση Ολικής Ποιότητας σε Νοσοκομεία. Διαχείριση Ποιότητας, 6, 255-263. <https://doi.org/10.1080/09544129550035422>

Deming, W.E. (1986) Από την κρίση. MIT Press, Cambridge.

Yang, C.C. (2005) Ένα ολοκληρωμένο μοντέλο ΔΟΠ και GE-Six Sigma. International Journal of Six Sigma and Competitive Advantage, 1, 97-105. <https://doi.org/10.1504/IJSSCA.2004.005280>

Goetsch, D.L. and Davis, S. (1994) Εισαγωγή στη Συνολική Ποιότητα: Ποιότητα, Παραγωγικότητα, Ανταγωνιστικότητα. Macmillian College Publishing Co., Νέα Υόρκη.

Vinni, R. (2011) Διαχείριση Ολικής Ποιότητας και Παραδείγματα Δημόσιας Διοίκησης. Διεθνής Δημόσια Επισκόπηση, 8, 15-23.

Witcher, B.J. (1990) Συνολικό μάρκετινγκ: Συνολική ποιότητα και έννοια μάρκετινγκ. The Quarterly Review of Marketing (Χειμώνας), 12, 55-61.

Oakland, J. (2003) Διαχείριση συνολικής ποιότητας: Κείμενο με θήκες. Elsevier, Butterworth Heimemann, Οξφόρδη.

Escrig, A.B. (2004) Το ΔΟΠ ως ανταγωνιστικός παράγοντας: Μια θεωρητική και εμπειρική ανάλυση. International Journal of Quality & Reliability Management, 21, 612-637.

Kumar, V., Choisne, F., Grosbois, D. and Kumar, U. (2009) Επιπτώσεις της ΔΟΠ στην απόδοση της εταιρείας. International Journal of Quality & Reliability Management, 26, 23-37.

Spanbauer, S.J. (1995) Επανενεργοποίηση της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης με διαχείριση συνολικής ποιότητας: Χρησιμοποιώντας έννοιες ποιότητας και παραγωγικότητας, τεχνικές και εργαλεία για τη βελτίωση της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης Διαχείριση ποιότητας, 6, 519-537.

Yudof, M.G. and Busch-Vishniac, I. (1996) Συνολική ποιότητα: Μύθος ή διαχείριση στα πανεπιστήμια. Αλλαγή, 28, 19-27.

Anderson, K. and Zemke, R. (1998) Παράδοση από την υπηρεσία Knock Your Socks off. Amacom, Νέα Υόρκη.

Lee, M.C. και Hwan, I.S. (2005) Σχέσεις μεταξύ Ποιότητας Υπηρεσιών, Ικανοποίησης Πελατών και Κερδοφορίας στην Τραπεζική Βιομηχανία Ταϊβάν. Διεθνές περιοδικό διαχείρισης, 22, 635-648.

Wani, I.A. και Mehraj, H.K. (2014) Διαχείριση Ποιότητας στην Εκπαίδευση: Μια Ανάλυση.

International Journal of Humanities and Social Science Invention, 3, 71-78.

Schargel, F.P. (1994) Μετασχηματισμός της Εκπαίδευσης μέσω της Ολικής Διαχείρισης Ποιότητας: Ένας Οδηγός Αισθητηρίων. Η Σειρά Διαχείρισης Ηγεσίας, Πρίνστον.

Gaither, N. (1996) Παραγωγή και διαχείριση λειτουργιών. Duxbury Press, Σινσινάτι.

Yusuf, S.M. and Aspinwall, E. (2000) ΔΟΠ Implementation Issue: Review and Case Study. *International Journal of Operation and Production Management*, 20, 634-655.

Ishikawa, K. (1985) Τι είναι ο συνολικός ποιοτικός έλεγχος; Ο ιαπωνικός τρόπος. Μεταφράστηκε από τους Lu, D.J., Prentice-Hall, Englewood Cliffs, New Jersey.

Zakuan, N., Muniandy, S., Mat Saman, M.Z., Ariff, M.S.M., Sulaiman, S. and Jalil, R.A. (2012) Κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας της Ολοκληρωμένης Διαχείρισης Ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση: Μια ανασκόπηση. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 2, 19-32.

Michael, R.K., Sower, V.E. και Motwani, J. (1997) Ένα ολοκληρωμένο μοντέλο για την εφαρμογή της Ολικής Διαχείρισης Ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση. *Συγκριτική αξιολόγηση για διαχείριση ποιότητας και τεχνολογία*, 4, 104-120.

Tribus, M. (1993) Γιατί όχι εκπαίδευση: Διαχείριση ποιότητας στην εκπαίδευση. *Εφημερίδα για την ποιότητα και τη συμμετοχή*, 16, 12-21.

Peak, M.H. (1995) Το ΔΟΠ μεταμορφώνει την τάξη. *Κριτικές διαχείρισης*, 84, 13-19.

Eriksen, S.D. (1995) ΔΟΠ και ο μετασχηματισμός από μια ελίτ σε ένα σύστημα μαζικής τριτοβάθμιας εκπαίδευσης στο Ηνωμένο Βασίλειο. *Διασφάλιση ποιότητας στην εκπαίδευση*, 3, 14-29.

Patricia Ryan (2015) Διασφάλιση ποιότητας στην τριτοβάθμια εκπαίδευση: Μια ανασκόπηση της λογοτεχνίας. *Academic Quality and Accreditation*, Laureate Education, Inc.

Kelum A. A., R. G. G. Roshan, Vesna Najdanovic-Visak and Nanda Gunawardhana (2020) Ακαδημαϊκά Πρότυπα και Διασφάλιση Ποιότητας: Ο αντίκτυπος του COVID-19 στα Πανεπιστημιακά Προγράμματα.

Dobyns, L. and Crawford-Mason, C. (1994) Σκέψη για την Ποιότητα: Πρόοδος, Σοφία και η φιλοσοφία του Ντέμινγκ. Random House, Νέα Υόρκη.

De Jager, H.J. και Nieuwenhuis, F.J. (2005) Σχέσεις μεταξύ της διαχείρισης της ολικής ποιότητας και της προσέγγισης βάσει των αποτελεσμάτων σε ένα εκπαιδευτικό περιβάλλον. Ποιότητα στην τριτοβάθμια εκπαίδευση, 11, 251-260.

Murad, A. and Rajesh, K.S. (2010) Υλοποίηση Διαχείρισης Ολικής Ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση. Asian Journal of Business Management, 2, 9-16.

Koch, J.V. και Fisher, J.L. (1998) Ανώτατη εκπαίδευση και διαχείριση συνολικής ποιότητας. Συνολική διαχείριση ποιότητας, 9, 659-668.

Χιούστον, Δ. (2007) ΔΟΠ και Ανώτατη Εκπαίδευση: Μια κρίσιμη προοπτική συστημάτων για την ικανότητα για σκοπούς. Ποιότητα στην τριτοβάθμια εκπαίδευση, 13, 3-17.

Dill, D. (1995) Μέσα από τα μάτια του Deming: Μια διακρατική ανάλυση των πολιτικών διασφάλισης ποιότητας στην τριτοβάθμια εκπαίδευση. Ποιότητα στην τριτοβάθμια εκπαίδευση, 1, 95-110.

Harvey, L. (1995) Πέρα από το ΔΟΠ. Ποιότητα στην τριτοβάθμια εκπαίδευση, 1, 123-146.

Peat, M., Taylor, C.E. και Franklin, S. (2005) Επανασχεδιασμός προγραμμάτων σπουδών προπτυχιακών επιστημών για να δοθεί έμφαση στην ανάπτυξη δεξιοτήτων δια βίου μάθησης. Καινοτομίες στην Εκπαίδευση και τη Διδασκαλία Διεθνούς, 42, 135-146.

Williams, G. (1993) Διαχείριση Ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση: Panacea ή Placebo

Ανώτατη εκπαίδευση, 25, 229-237. <https://doi.org/10.1007/BF01383852>

Arcaro, J. (1995) Ποιότητα στην εκπαίδευση: Ένα εγχειρίδιο εφαρμογής. St. Lucie Press, Παραλία Deray, Φλόριντα.

Adzes, I. C., (2009), Πώς να διαχειριστείτε σε Times of Crisis, Asee, Novi Sad. Adizes, I. C., (2011), Archives Κατηγορίας: Διοικητικές πληροφορίες [blog], Διαθέσιμο στη διεύθυνση: <http://www.ichakadizes.com/category/managerial-insights/>

Cobb, C. G., (2003), Από την ποιότητα έως την επιχειρηματική αριστεία: Μια προσέγγιση συστημάτων στη διαχείριση, Ουισκόνσιν: ASQ Quality Press.

Dahlgaard-Park S. M. (2009), Αποκωδικοποίηση του Κώδικα Αριστείας, International Journal of Quality and Service Sciences, Vol. 1 (1), σελ. 5-28

Dahlgaard-Park SM και Dahlgaard JJ (2003), “The Human Dimension: Critical to Sustainable Quality”, In Conti, T., Kondo, Y. & Watson, G. (eds.) Quality in the 21st Century - Perspectives von Quality, Ανταγωνιστικότητα & βιώσιμη απόδοση, Μιλγουόκι, Ουισκόνσιν: ASQ Press, σελ. 73-103.

Coolican, H. (2004). *Research Methods and Statistics in Psychology* (4th edn.). London: Hodder & Stoughton.

Creswell, J. W. (2011). *Η έρευνα στην εκπαίδευση: Σχεδιασμός, διεξαγωγή και αξιολόγηση της ποσοτικής και ποιοτικής έρευνας*. Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.

Mitchell, M. L. & Jolley, J. M. (2007). *Research Design Explained* (6th edn.). USA: Thomson Wadsworth.

Robson, C. & McCartan, K. (2015). *Real World Research* (4th edn.). New Jersey: Wiley.

Ελληνόγλωσση

Αθανασσούλα Ρέππα. (2008). Εκπαιδευτική Διοίκηση και Οργανωσιακή Συμπεριφορά. Αθήνα: Ιων

Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης (2009), ISO 31000: 2009 Διαχείριση κινδύνων - Αρχές και οδηγίες, Γενεύη: ISO.

Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης (2010), ISO 26000: 2010

Ζαβλάνος Μ.Μ, (2003) , Η Ολική Ποιότητα στην Εκπαίδευση, εκδ. Σταμούλης Α.Ε ,
Αθήνα

Ζαβλάνος, Μ. (1998). Μάνατζμεντ, Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην

Οδηγίες για την κοινωνική ευθύνη. Γενεύη: ISO.

Δερβιτσιώτης, Κ. (2005), «Διοίκηση Ολικής Ποιότητας», Εκδόσεις Νομική
Βιβλιοθήκη, Αθήνα

Λογοθέτης, Ν. (1993). Μάνατζμεντ ολικής ποιότητας από τον Deming στον Taguchi
και το Στατιστικό Έλεγχο των Διεργασιών (SPC). Αθήνα: Interbooks

Σαΐτης, Χρ., (2000). Οργάνωση & Διοίκηση της Εκπαίδευσης, Αθήνα: Ατραπός

Ιστοσελίδες

[https://enqa.eu/index.php/promoting-quality-culture-in-higher-education-institutions-
pqc/](https://enqa.eu/index.php/promoting-quality-culture-in-higher-education-institutions-
pqc/)

https://www.coe.int/t/dg4/highereducation/EHEA2010/TopicsQA_EN.asp

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΓΙΑ ΤΟ ΡΟΛΟ ΤΗΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΗΝ ΑΝΩΤΑΤΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ

Για την παρούσα μελέτη θα χρειαστούμε δεκαπέντε (15) λεπτά από το χρόνο σας. Εάν είστε σύμφωνοι να συμμετάσχετε σε αυτή την έρευνα, σας παρακαλώ διαβάστε τις ακόλουθες δηλώσεις: Επιβεβαιώνω ότι έχω διαβάσει και κατανοήσει τις παραπάνω πληροφορίες για την παρούσα μελέτη. Καταλαβαίνω ότι τα δεδομένα μου θα είναι ανώνυμα και ότι η συμμετοχή μου είναι εθελοντική. Καταλαβαίνω ότι έχω το δικαίωμα να αποσυρθώ από τη μελέτη ανά πάσα στιγμή και συμφωνώ να επιτρέψω τα δεδομένα που συλλέγονται να χρησιμοποιηθούν για την ερευνητική μελέτη που σχετίζονται με αυτή την ερευνητική μελέτη. Η συναίνεση σας για τη συμμετοχή σας στην παρούσα έρευνα είναι απαραίτητη επί της διαδικασίας. Συμφωνώ με τις παραπάνω δηλώσεις και είμαι στην ευχάριστη θέση να λάβω μέρος σε αυτή τη μελέτη. Ευχαριστώ!

- ΝΑΙ ΘΑ ΗΘΕΛΑ

- ΟΧΙ ΔΕΝ ΘΑ ΗΘΕΛΑ

1) Φύλο

ΑΝΤΡΑΣ

ΓΥΝΑΙΚΑ

2) Βαθμίδα

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ, ΑΝΑΠΛΗΡΩΤΗΣ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ, ΕΠΙΚΟΥΡΟΣ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ,
ΛΕΚΤΟΡΑΣ, ΛΕΚΤΟΡΑΣ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ

3) Γνωρίζετε για τη διαδικασία της εξωτερικής αξιολόγησης;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

4) Γνωρίζετε για τη διαδικασία της εξωτερικής αξιολόγησης του Ιδρύματος;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

5) Γνωρίζετε για τη διαδικασία της εξωτερικής αξιολόγησης του Τμήματός σας;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

- 6) Κατά την εκτίμησή σας ποια η σημασία της αξιολόγησης για το Ίδρυμα (Σε κλίμακα από 1...5)

ΚΑΘΟΛΟΥ, ΛΙΓΗ, ΑΡΚΕΤΗ, ΜΕΓΑΛΗ, ΠΟΛΥ ΜΕΓΑΛΗ

- 7) Κατά την εκτίμησή σας ποια η σημασία της αξιολόγησης, για το Τμήμα στο οποίο εργάζεστε (Σε κλίμακα από 1...5)

ΚΑΘΟΛΟΥ, ΛΙΓΗ, ΑΡΚΕΤΗ, ΜΕΓΑΛΗ, ΠΟΛΥ ΜΕΓΑΛΗ

- 8) Κατά την εκτίμησή σας ποια η σημασία της αξιολόγησης για εσάς. (Σε κλίμακα από 1...5)

ΚΑΘΟΛΟΥ, ΛΙΓΗ, ΑΡΚΕΤΗ, ΜΕΓΑΛΗ, ΠΟΛΥ ΜΕΓΑΛΗ

- 9) Ενημερωθήκατε εγκαίρως για τη διαδικασία της αξιολόγησης του Ιδρύματος;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

- 10) Υπήρξε κάποια κινητοποίηση σε επίπεδο Τμήματος για τη διαδικασία της αξιολόγησης;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

- 11) Συμμετείχατε κατά τη διαδικασία της εξωτερικής αξιολόγησης;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

- 12) Αν ναι με ποιο τρόπο;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ:

- 13) Κατά τη διάρκεια της εξωτερικής αξιολόγησης του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής είχατε κάποια ενημέρωση σχετικά με την πορεία της διαδικασίας της;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

- 14) Σε κλίμακα από 1 έως 10, πόσο νομίζετε ότι θα βοηθήσει στην απόδοσή σας η εξωτερική αξιολόγηση;

ΚΑΘΟΛΟΥ.....ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ (ΑΠΟ 1 ΕΩΣ 10)

- 15) Έχει αλλάξει η εξωτερική αξιολόγηση τον τρόπο εργασίας σας;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

16) Αν ναι, με ποιο τρόπο;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ:

17) Ενόψει της εξωτερικής αξιολόγησης των τμημάτων πιστεύετε ότι θα βοηθήσει στην καλύτερη οργάνωση και διοίκησή τους; (Σε κλίμακα από 1...5)

ΚΑΘΟΛΟΥ, ΛΙΓΟ, ΑΡΚΕΤΑ, ΠΟΛΥ, ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ

ΦΟΙΤΗΤΕΣ

Για την παρούσα μελέτη θα χρειαστούμε δεκαπέντε (15) λεπτά από το χρόνο σας. Εάν είστε σύμφωνοι να συμμετάσχετε σε αυτή την έρευνα, σας παρακαλώ διαβάστε τις ακόλουθες δηλώσεις: Επιβεβαιώνω ότι έχω διαβάσει και κατανοήσει τις παραπάνω πληροφορίες για την παρούσα μελέτη. Καταλαβαίνω ότι τα δεδομένα μου θα είναι ανώνυμα και ότι η συμμετοχή μου είναι εθελοντική. Καταλαβαίνω ότι έχω το δικαίωμα να αποσυρθώ από τη μελέτη ανά πάσα στιγμή και συμφωνώ να επιτρέψω τα δεδομένα που συλλέγονται να χρησιμοποιηθούν για την ερευνητική μελέτη που σχετίζονται με αυτή την ερευνητική μελέτη. Η συναίνεση σας για τη συμμετοχή σας στην παρούσα έρευνα είναι απαραίτητη επί της διαδικασίας. Συμφωνώ με τις παραπάνω δηλώσεις και είμαι στην ευχάριστη θέση να λάβω μέρος σε αυτή τη μελέτη. Ευχαριστώ!

-ΝΑΙ ΘΑ ΗΘΕΛΑ

-ΟΧΙ ΔΕΝ ΘΑ ΗΘΕΛΑ

1) ΦΥΛΟ

ΑΝΤΡΑΣ

ΓΥΝΑΙΚΑ

2) ΕΤΟΣ ΦΟΙΤΗΣΗΣ

1^ο, 2^ο, 3^ο, 4^ο, 5^ο, 6^ο, 7^ο, 8^ο, ΠΤΥΧΙΟ

3) Παρακολουθώ τακτικά τις διαλέξεις

ΝΑΙ

ΟΧΙ

4) Παρακολουθώ τακτικά τα εργαστήρια

ΝΑΙ

ΟΧΙ

5) Ανταποκρίνομαι συστηματικά στις γραπτές εργασίες/ασκήσεις;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

6) Μελετώ συστηματικά την ύλη;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

7) Αφιερώνω χρόνο εβδομαδιαία για την μελέτη του συγκεκριμένου μαθήματος;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

8) Πόσο χρόνο αφιερώνετε;

ΚΑΘΟΛΟΥ, ΛΙΓΟ, ΑΡΚΕΤΑ, ΠΟΛΥ, ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ

9) Από το 100% του χρόνου μου για διάβασμα ενός μαθήματος στην περίοδο ενός εξαμήνου ποιο ποσοστό αφιερώνω πριν τις εξετάσεις και ποιο ποσοστό στη διάρκεια του εξαμήνου

10%, 20%, 30%, 40%, 50%, 60%, 70%, 80%, 90%, 100%

10) Κατά μέσο όρο πόσο χρόνο αφιερώνω για διάβασμα πριν τις εξετάσεις σε κάθε μάθημα την ημέρα

1 ΕΩΣ 2 ΩΡΕΣ

3 ΕΩΣ 4 ΩΡΕΣ

5 ΕΩΣ 6 ΩΡΕΣ

ΠΑΝΩ ΑΠΟ 6 ΩΡΕΣ

11) Γενικά, το εκπαιδευτικό προσωπικό είναι προσιτό στους φοιτητές;

ΚΑΘΟΛΟΥ, ΛΙΓΟ, ΑΡΚΕΤΑ, ΠΟΛΥ, ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ

12) Γενικά, το εκπαιδευτικό προσωπικό ήταν συνεπές στις υποχρεώσεις του;

ΚΑΘΟΛΟΥ, ΛΙΓΟ, ΑΡΚΕΤΑ, ΠΟΛΥ, ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ

- 13) Πόσο εύκολα διαθέσιμη είναι η βιβλιογραφία στην Πανεπιστημιακή Βιβλιοθήκη;

ΚΑΘΟΛΟΥ, ΛΙΓΟ, ΑΡΚΕΤΑ, ΠΟΛΥ, ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ

- 14) Γνωρίζετε για την ύπαρξη της ηλεκτρονικής πανεπιστημιακής Βιβλιοθήκης;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

- 15) Αν ναι, πόσο επαρκής είναι για τις εργασίες σας;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ:

- 16) Σε ποιο βαθμό θεωρείται ότι τα μαθήματα των εξαμήνων είναι συμβατά με τις δυνατότητές σας;

ΚΑΘΟΛΟΥ, ΛΙΓΟ, ΑΡΚΕΤΑ, ΠΟΛΥ, ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ

- 17) Στη σημερινή κατάσταση-πανδημία με ιό covid19- σε ποιο βαθμό καλύπτονται οι μαθησιακές σας ανάγκες;

ΚΑΘΟΛΟΥ, ΛΙΓΟ, ΑΡΚΕΤΑ, ΠΟΛΥ, ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ

- 18) Σε ποιο βαθμό στις παρούσες συνθήκες είστε ευχαριστημένοι/ες για τη διοικητική υποστήριξη του Τμήματός σας;

ΚΑΘΟΛΟΥ, ΛΙΓΟ, ΑΡΚΕΤΑ, ΠΟΛΥ, ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ

- 19) Σε ποιο βαθμό έχει επηρεαστεί α. Η κοινωνική σας ζωή;

ΚΑΘΟΛΟΥ, ΛΙΓΟ, ΑΡΚΕΤΑ, ΠΟΛΥ, ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ

- 20) Σε ποιο βαθμό έχει επηρεαστεί β. Η σωματική σας υγεία;

ΚΑΘΟΛΟΥ, ΛΙΓΟ, ΑΡΚΕΤΑ, ΠΟΛΥ, ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ

- 21) Σε ποιο βαθμό έχει επηρεαστεί γ. Η ψυχική σας κατάσταση;

ΚΑΘΟΛΟΥ, ΛΙΓΟ, ΑΡΚΕΤΑ, ΠΟΛΥ, ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ

- 22) Σε ποιο βαθμό υπάρχει υποστήριξη από το εκπαιδευτικό σας προσωπικό;

ΚΑΘΟΛΟΥ, ΛΙΓΟ, ΑΡΚΕΤΑ, ΠΟΛΥ, ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ

23) Σε ποιο βαθμό υπάρχει υποστήριξη από τους εκπροσώπους των φοιτητών;

ΚΑΘΟΛΟΥ, ΛΙΓΟ, ΑΡΚΕΤΑ, ΠΟΛΥ, ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ