

**Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ**  
στην  
**ΑΝΩΤΑΤΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ:**

**ΓΙΑΤΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑ;**



Πέτρος Σολδάτος

*Η ποιότητα της εκπαίδευσης δεν κρίνεται από την προσπάθεια και το κόστος που καταβάλλει αυτός που την προσφέρει, αλλά από τον βαθμό που ικανοποιεί τις ανάγκες της κοινωνίας.*

*Peter Drucker (Προσαρμογή)*

*American (Austrian-born) management writer (1909 - 2005)*

*Quality in a product or service is not what the supplier puts in. It is what the customer gets out and is willing to pay for. A product is not quality because it is hard to make and costs a lot of money, as manufacturers typically believe. This is incompetence. Customers pay only for what is of use to them and gives them value. Nothing else constitutes quality.*

---

## ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑ;

---

*Δεν μπορώ να δώσω τον ορισμό του ελέφαντα.  
Τον αναγνωρίζω όμως όταν τον βλέπω.*

*Joan Robinson  
Economic philosophy  
English Economist and philosopher(1903 - 1985)*

---

*I cannot define an elephant, but I know one when I see it.*

*Υποκειμενικότητα της αντίληψης της ποιότητας*

## ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΕΙΝΑΙ ...

**Ποιότητα είναι η  
επίτευξη των στόχων**

*Επιδιώκεται με*

- *Συστηματική, δομημένη και συνεχή προσπάθεια βελτίωσης*
- *Ανάπτυξη μηχανισμών βελτίωσης*
- *Ανάπτυξη φιλοσοφίας ποιότητας*
- *Κριτική αυτο-ανάλυση και αξιολόγηση*

## ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ;

**ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΣ  
ΠΟΡΕΙΑΣ ΜΑΣ προς την  
ΚΑΤΑΚΤΗΣΗ ΤΩΝ  
ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΩΝ ΣΤΟΧΩΝ**

*Βασίζεται στην  
Σύσταση και Λειτουργία  
συστημάτων και μηχανισμών για  
την καταγραφή και αξιοποίηση  
πληροφοριών σχετικών με την  
ποιότητα της προσφοράς και τις  
αποκλίσεις από τον στόχο.*

*Η αξιολόγηση είναι μια διαδικασία απαραίτητη στη διοίκηση των  
ΑΕΙ για την **ποιοτική βελτίωση του προσφερόμενου έργου***

---

## ΓΙΑΤΙ Η ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΑΓΕΙ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ;

---

- *Ελέγχει τους στόχους* ποιότητας και *υποστηρίζει* την επίτευξή τους
- *Οικοδομεί συστήματα* ελέγχου της δραστηριότητας και αύξησης της αποδοτικότητας
- *Κινητοποιεί* και εμπνέει όλους προς την κατεύθυνση βελτίωσης της ποιότητας

# ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1

ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

2

ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

3

Η ΜΟΔΙΠ

4

Η ΑΔΙΠ

5

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ  
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΕΩΝ

6

ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ  
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

# ΑΥΤΟ – ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ (ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ)

**Internal Evaluation**



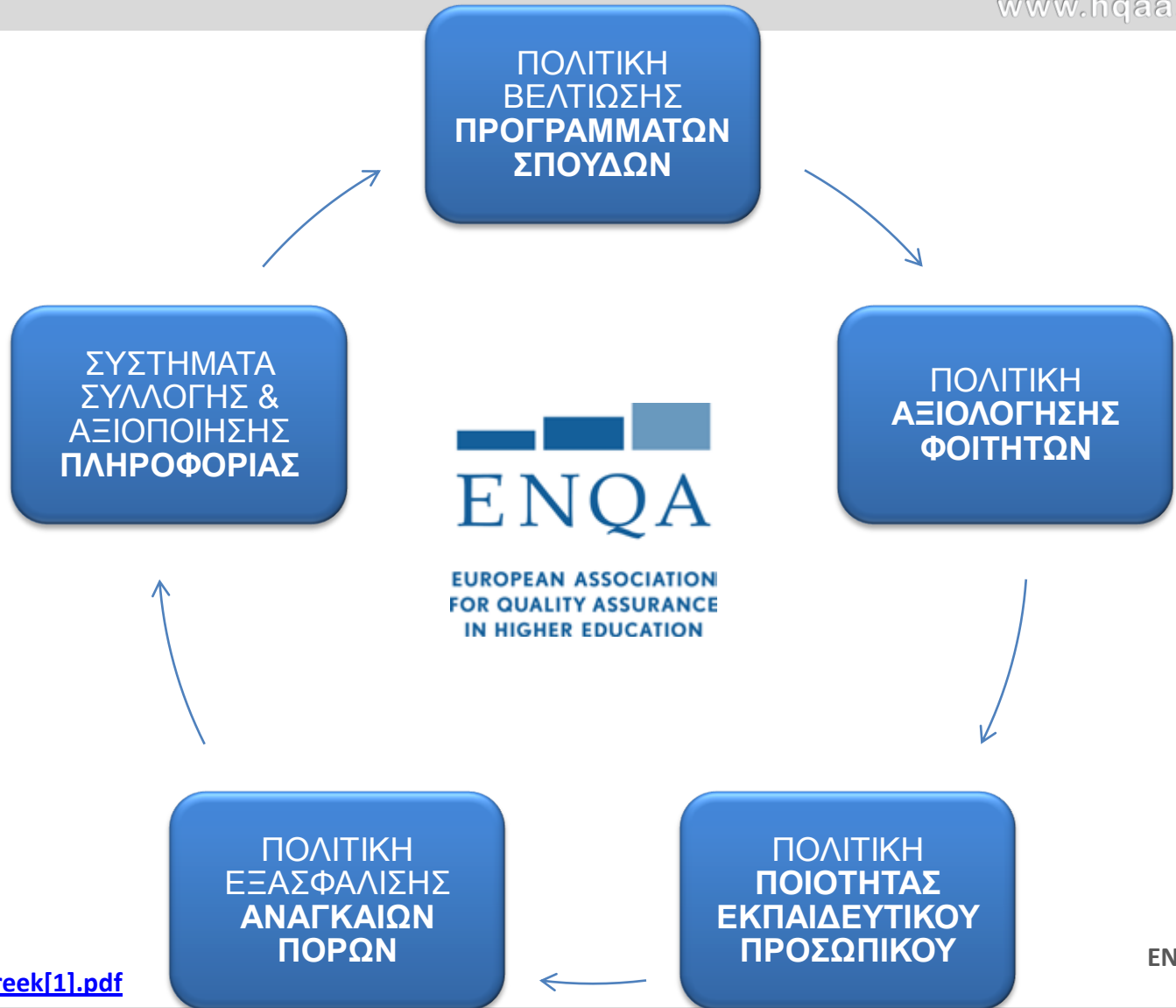
# ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

*Διερευνά την  
ύπαρξη ...*

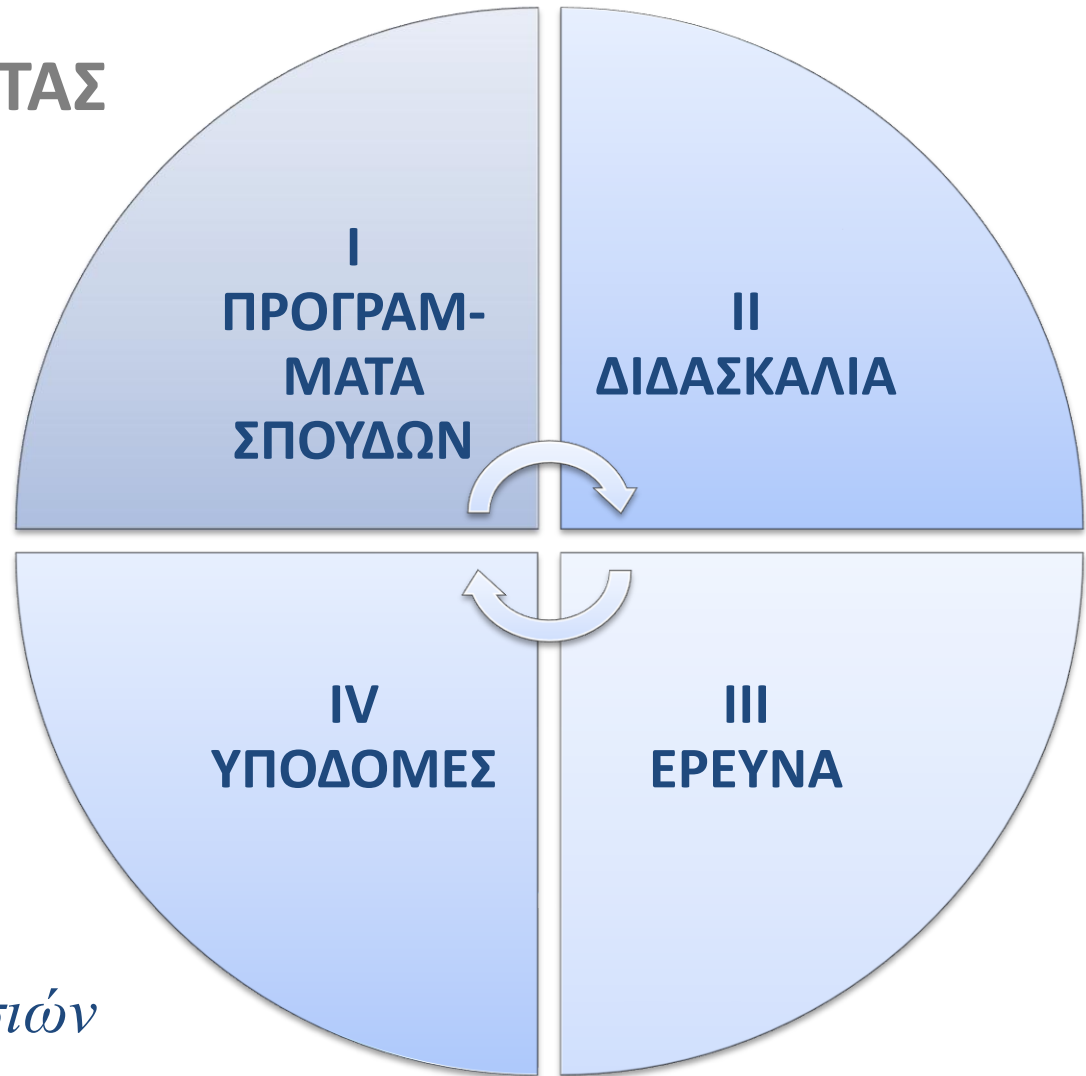
ΕΥΡΩΠΑΪΚΕΣ ΑΡΧΕΣ  
ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ  
ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

European  
Network for  
Quality Assurance

[http://www.enqa.eu/files/ESG-2Greek\[1\].pdf](http://www.enqa.eu/files/ESG-2Greek[1].pdf)



## ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΗΝ ΑΝΩΤΑΤΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ



*Η αξιολόγηση  
επικεντρώνεται σε  
τέσσερα βασικά επίπεδα  
προσφερομένων υπηρεσιών*

## I. ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΣΠΟΥΔΩΝ – *Ερωτήματα ...*

1

Είναι **σαφείς οι στόχοι** και σύμφωνοι με τις ανάγκες της Κοινωνίας

2

Είναι αποτελεσματική η **οργάνωση** των σπουδών

3

Είναι ορθολογικό το σύστημα **εξετάσεων** των φοιτητών

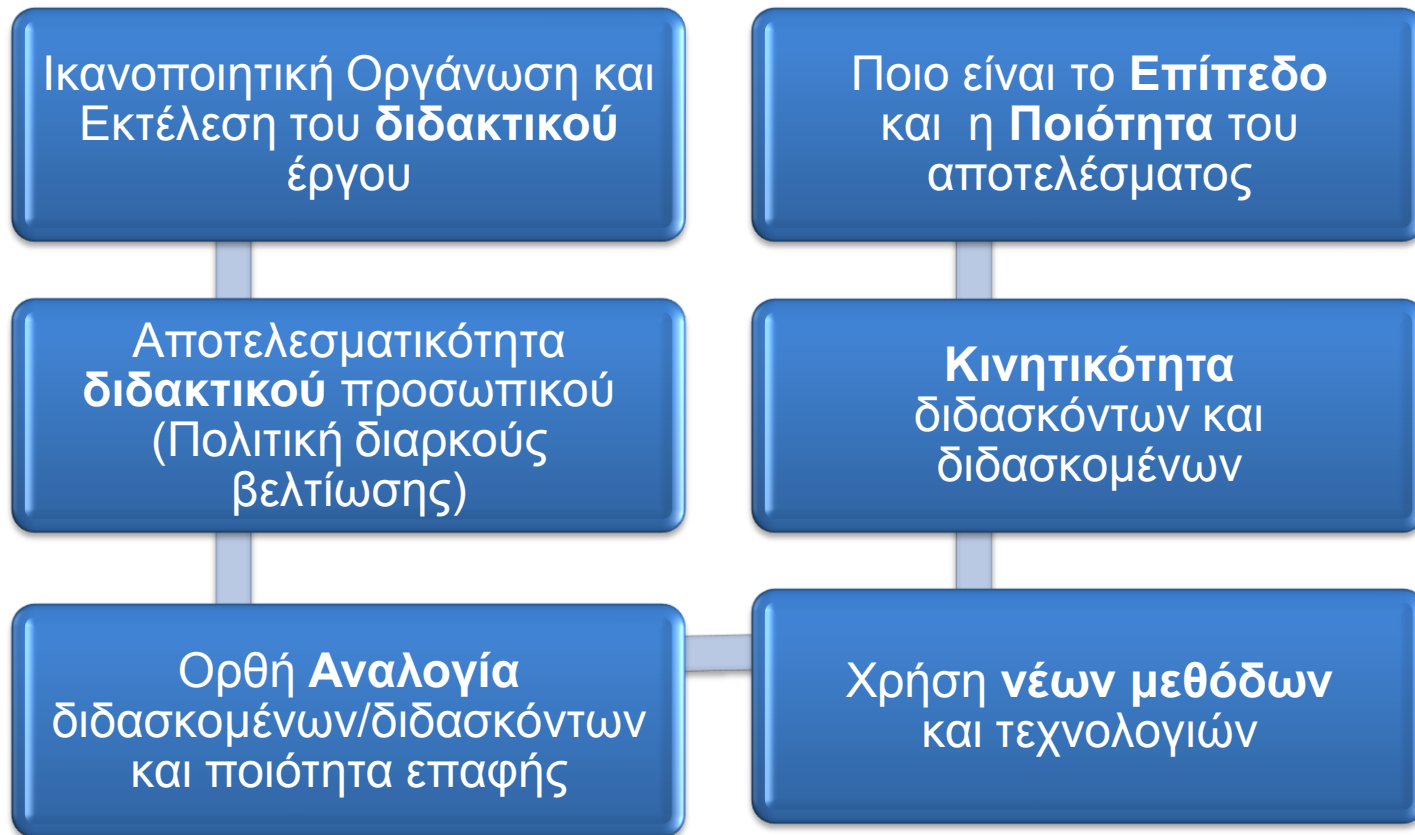
4

Υπάρχουν οι αναγκαίοι **πόροι**

5

Υπάρχει συνάφεια με διεθνώς αποδεκτές **νόρμες** και **μαθησιακές απαιτήσεις**

## II. ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑ – Ερωτήματα ...



### III. ΕΡΕΥΝΑ – Ερωτήματα ...

Συνεισφο-  
ρά στην  
επιστήμη

Πρωτοτυπία  
και  
αποδοτικό-  
τητα της  
Έρευνας

Ερευνητικά  
Προγράμ-  
ματα & συ-  
νεργασίες

Αριθμός  
δημοσιεύ-  
σεων, ετε-  
ροαναφο-  
ρών, ....

Διακρίσεις,  
Διπλώματα  
ευρεσι-  
τεχνίας και  
Βραβεία

Ποιότητα  
υποδομών  
έρευνας

Συμμετοχή  
των  
φοιτητών

**ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ**

## IV. ΥΠΟΔΟΜΕΣ – *Ερωτήματα ...*

1

Είναι ικανοποιητική Ποιότητα Υπηρεσιών προς την ακαδημαϊκή κοινότητα ?

2

Είναι επαρκής ο Κτηριακός και Μηχανολογικός εξοπλισμός ?

3

Είναι αποτελεσματικές οι διοικητικές & οικονομικές υπηρεσίες ?

4

Είναι αποδοτική η συνεργασία με άλλα ακαδημαϊκά και ερευνητικά ιδρύματα ?

# ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

**External Evaluation**

# ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

*Είναι ...*

ΕΥΡΩΠΑΪΚΕΣ ΑΡΧΕΣ  
ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ  
ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

European  
Network for  
Quality Assurance

[http://www.enqa.eu/files/ESG-2Greek\[1\].pdf](http://www.enqa.eu/files/ESG-2Greek[1].pdf)





## Η ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΕΙ ...

**EVALUATION**

**Αξιολόγηση**  
Ιδρυμάτων,  
Τμημάτων ή  
Προγραμμάτων  
Σπουδών

**BENCHMARKING**

**Σύγκριση επιδόσεων**  
παρόμοιων  
Ιδρυμάτων, Τμημάτων,  
Προγραμμάτων  
Σπουδών

**ACCREDITATION**

**Πιστοποίηση της**  
κατάκτησης  
προκαθορισμένων  
επιπέδων  
ποιότητας

**EXCELLENCE**

**Απονομή τίτλων**  
**Αριστείας**

# Η ΜΟΔΙΠ

Μονάδα Διασφάλισης  
της Ποιότητας

## ΡΟΛΟΣ και ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ της ΜΟΔΙΠ



ΧΑΡΑΣΣΕΙ ΤΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ



ΟΡΓΑΝΩΝΕΙ ΤΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ



ΣΥΝΤΟΝΙΖΕΙ και ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΕΙ την ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ και  
ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ των ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΙΔΡΥΜΑΤΟΣ



ΑΝΑΠΤΥΣΣΕΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΩΝ  
ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΤΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ



**Η ΑΔΙΠ**

**Hellenic Quality  
Assurance and  
Accreditation Agency**

---

## Η ΑΔΙΠ

---

ΣΥΓΚΡΟΤΗΘΗΚΕ: **2006**

ΔΙΟΙΚΕΙΤΑΙ: **από 15μελές ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ** καθηγητών και εκπροσώπων των φοιτητών και των παραγωγικών τάξεων

---

ΕΧΕΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΕΙ: **170 Τμήματα**

*Η ΑΔΙΠ λειτουργεί βάσει των προτύπων και οδηγιών της ENQA (European Network for Quality Assurance)*

---

## ΑΠΟΣΤΟΛΗ της ΑΔΙΠ

---

1. *Καταγραφή, αξιολόγηση & πιστοποίηση* της προσφοράς των ΑΕΙ
2. Υποστήριξη *συνεχούς βελτίωσης* της ποιότητας στην Ανωτάτη Εκπαίδευση

---

## ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΤΗΣ ΑΔΙΠ

---

### 1. *Οργανώνει την Πιστοποίηση ποιότητας ...*

(α) *Προγραμμάτων Σπουδών και*

(β) *Εσωτερικών Συστημάτων Ποιότητας των ΑΕΙ*

### 2. *Διαμορφώνει και δημοσιοποιεί ...*

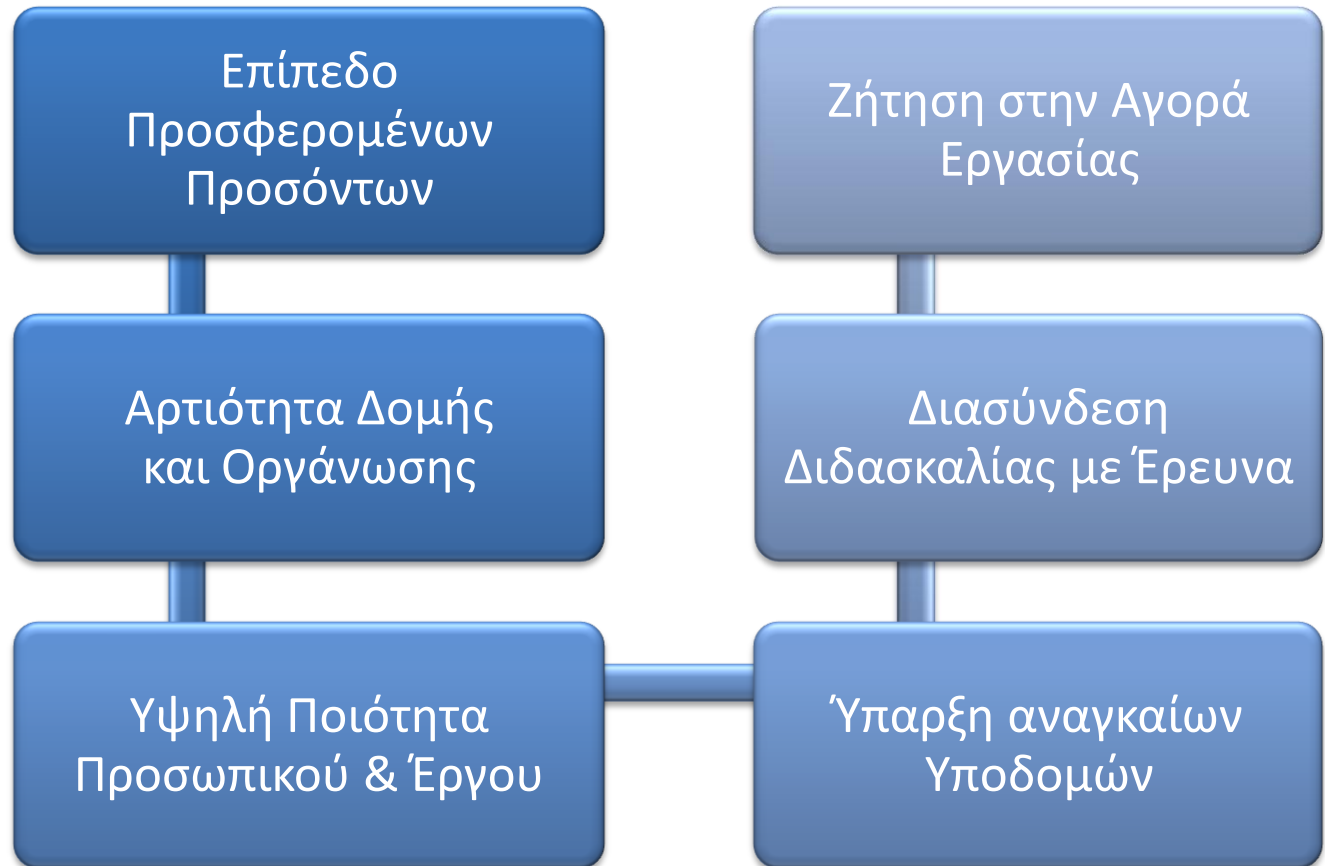
*διεθνώς αναγνωρισμένα Κριτήρια, Διαδικασίες και Δείκτες  
Πιστοποίησης*

### 3. *Υποστηρίζει τα ΑΕΙ ...*

*στον σχεδιασμό των διαδικασιών διασφάλισης ποιότητας*

## ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

*Είναι ...*





## ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Ύπαρξη  
Διαδικασιών  
Σχεδιασμού και  
Λήψης  
Αποφάσεων για  
τη Βελτίωση της  
Ποιότητας

Ύπαρξη  
Διαδικασιών  
Εφαρμογής των  
Πολιτικών  
Βελτίωσης της  
Ποιότητας

Τεκμηριωμένη  
Βελτίωση της  
Ποιότητας

# ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΕΞΩΤ. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΕΩΝ

Σταχυολόγηση

---

## ΠΟΡΕΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΕΩΝ

---

- Περίπου 90% των Τμημάτων (450) έχουν υποβάλει Εκθέσεις Εσωτερικής Αξιολόγησης.
- + Περισσότερα από τα μισά εκ των Τμημάτων που αξιολογήθηκαν χαρακτηρίστηκαν “Πολύ καλά” έως και “Εξαιρετικά”
- Ο ρυθμός υποβολής εσωτερικών αξιολογήσεων έχει ενταθεί:
  - (α) Λόγω του ορατού πλέον κινδύνου αποκλεισμού από την ευρωπαϊκή αγορά εργασίας και από τα ευρωπαϊκά ΑΕΙ, εκείνων των φοιτητών που προέρχονται από μη πιστοποιημένα ΑΕΙ
  - (β) Λόγω εμποδίων στη χρηματοδότηση των ΑΕΙ (ΕΣΠΑ,..)

---

## ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ για τα ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΣΠΟΥΔΩΝ

---

- *Ασαφείς στόχοι* προγραμμάτων σπουδών δημιουργούν σύγχυση ως προς το πλαίσιο προσόντων και τα επαγγελματικά δικαιώματα
- Μεγάλος *αριθμός μαθημάτων* για την απόκτηση πτυχίου. Μεγάλος *αριθμός προπτυχιακών κατευθύνσεων*
- Απουσία *τυπικών διαδικασιών αναθεώρησης και αξιολόγησης των προγραμμάτων σπουδών*
- Προγράμματα που δεν εναρμονίζονται με τις *ανάγκες της κοινωνίας*

---

## ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ για τη ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑ

---

- *Οι φοιτητές απουσιάζουν* από τα μαθήματα
- Μεγάλος *αριθμός εξετάσεων*
- Μακρός *χρόνος αποφοίτησης*. “Λιμνάζοντες” φοιτητές περίπου ίσοι με τους κανονικούς
- Σχετικά μικρή αξιοποίηση *νέων τεχνολογιών*

---

## ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ για την ΕΡΕΥΝΑ

---

- + Το ερευνητικό έργο είναι *αξιόλογο* σε σχέση με τα μέσα και τη χρηματοδότηση
- Μεγάλος αριθμός δημοσιεύσεων σε *ασήματα* περιοδικά
- + Ικανοποιητικός αριθμός *διεθνών συνεργασιών*
- Δεν υπάρχει “κουλτούρα” κατοχύρωσης *ευρεσιτεχνιών*

## ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ για τις **ΥΠΟΔΟΜΕΣ**

- *Έλλειψη υποδομών, αλλά και υποχρησιμοποίησή τους*
- *Ανεπάρκεια βοηθητικού προσωπικού, αλλά και υποχρησιμοποίησή του*
- *Μικρή χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών*
- *Γεωργαφική διασπορά*
- *Μη ικανοποιητική διασύνδεση με αγορά και αποφοίτους*

**ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ**  
**ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ**  
της ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

ΓΙΑΤΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ;



## ΑΡΝΗΤΙΚΑ - - -

1

(Προσωρινή) αύξηση της γραφειοκρατίας

2

Αμφιβολία για την συνετή αξιοποίηση των ευρημάτων της αξιολόγησης

3

Αμφιβολία για την αξιοποίηση των ευρημάτων της αξιολόγησης

## ΘΕΤΙΚΑ + + + ...

1

**Συλλογική** προσπάθεια αναγνώρισης, εφαρμογής και βελτίωσης της ποιότητας

2

Πρωτοφανής **συγκέντρωση και ανάλυση στοιχείων**

3

Συστηματοποίηση διαμόρφωσης **στρατηγικών στόχων** και πολιτικών εφαρμογής τους

4

Κρίσιμες και Χρήσιμες παρατηρήσεις των **εξωτερικών εμπειρογνομώνων**

## ... ΘΕΤΙΚΑ + + +

5

Ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων διοίκησης (MIS)

6

**Ενημέρωση** μαθητών, φοιτητών, Κυβέρνησης, αγοράς εργασίας, φορολογουμένων, κλπ., σχετικά με τα αποτελέσματα της αξιολόγησης

7

**Αναστροφή** τυχόν αρνητικού κλίματος. Διάλυση μύθων και προκαταλήψεων εναντίον της αυτογνωσίας που κερδίζεται με την αξιολόγηση

8

Εξαγωγή **συμπερασμάτων** για το σύνολο της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης

## ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΟΥΜΕΝΑ ΟΦΕΛΗ + + +

1

Ανάδειξη του **βαθμού επίτευξης στόχων** των Προγραμμάτων

2

Βελτίωση της Ποιότητας των υπηρεσιών της Ανώτατης Εκπαίδευσης

3

Εξορθολογισμός των **δαπανών** για την Παιδεία