

# Η διαδικασία Διασφάλισης Ποιότητας στο Πανεπιστήμιο Μακεδονίας

## Αξιολόγηση της ποιότητας των Υπηρεσιών

Χρήστος  
Κωνσταντάτος



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ & ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ  
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

# ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

- Το Πανεπιστήμιο Μακεδονίας ασπάστηκε την ανάγκη ενός εσωτερικού συστήματος διασφάλισης ποιότητας το ακαδημαϊκό έτος 1998-1999, δηλαδή πολύ πριν η αναγκαιότητα αυτή ενταχθεί στη δημόσια ατζέντα.

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ  
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

## «Έργο ΜΟΔΙΠ του ΠΑΜΑΚ»

- Η σχεδόν δεκαπεντάχρονη εμπειρία του Πανεπιστημίου καθόρισε και την προσέγγισή μας στο παρόν έργο ΜΟΔΙΠ, που συνοψίζεται στο ότι *η ανάπτυξη των συστημάτων αξιολόγησης να συμβαδίζει με την ανάπτυξη μιας κουλτούρας αξιολόγησης.*

## Δράσεις του έργου «ΜΟ.ΔΙ.Π»

- Εμπλουτισμός με νέους Δείκτες Αξιολόγησης που αξιολογούν συγκεκριμένες διαστάσεις της ποιότητας των υπηρεσιών στο ΠΑΜΑΚ
- Δημιουργία αυτοματοποιημένων μηχανισμών παραγωγής, συλλογής και επεξεργασίας των δεδομένων, με όσο το δυνατό λιγότερη επανάληψη της διαδικασίας και όσο το δυνατό λιγότερη συμμετοχή του ανθρώπινου παράγοντα σε αυτά τα στάδια.
  - Δημιουργία Πληροφοριακού Συστήματος της ΜΟ.ΔΙ.Π

# Αντικειμενική και Υποκειμενική Ποιότητα

- Η αξιολόγηση της ποιότητας ενός προϊόντος ή υπηρεσίας μπορεί να γίνει είτε στη βάση ορισμένων δεικτών είτε μετρώντας την ικανοποίηση των χρηστών του προϊόντος ή της υπηρεσίας. Στην πρώτη περίπτωση αναφερόμαστε σε «αντικειμενική» (objective) ποιότητα ενώ στη δεύτερη σε «υποκειμενική» ή «αντιληπτή» (perceived) ποιότητα.

**Παράδειγμα :**

**Αντικειμενικοί και Υποκειμενικοί  
Δείκτες Αξιολόγησης της ποιότητας  
της διδασκαλίας**

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

# Α. Αντικειμενικοί Δείκτες αξιολόγησης της ποιότητας της διδασκαλίας

- **A.1 Διδασκαλία – βαθμολόγηση φοιτητών**
  - Ποσοστό επιτυχίας φοιτητών που έλαβαν μέρος στις εξετάσεις-παρέδωσαν εργασίες
  - Μέσος όρος βαθμολογίας
- **A.2 Αξιοπιστία βαθμολόγησης θεμάτων**
  - Επιλογή θεμάτων που αντανακλούν τους μαθησιακούς στόχους
  - Αξιοπιστία βαθμολόγησης θεμάτων

# Β. Υποκειμενικοί δείκτες της ποιότητας της διδασκαλίας

- Β.1 Αξιολόγηση από τους χρήστες δηλαδή τους διδασκόμενους.

ΕΛΛΗΝΙΚΗ  
ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ



# ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

- Σχετικά νέο κομμάτι
- Δυσκολία : Δεν είναι πάντα εύκολο να προσδιορισθούν οι χρήστες
- Δείκτες αξιολόγησης Υπηρεσιών:
  - Βιβλιοθήκης
  - Γραμματειών Τμημάτων

ΕΛΛΗΝΙΚΗ  
ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

# Αντικειμενική ποιότητα

- Μέτρηση χαρακτηριστικών
  - Εισροές
  - Εκροές

ΕΛΛΗΝΙΚΗ  
ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

# Αντικειμενικοί Δείκτες αξιολόγησης της ποιότητας της βιβλιοθήκης

## ● Εισροές

- ώρες λειτουργίας,
- χώρος
- ποιότητα-επάρκεια συλλογών,
- ποιότητα εξυπηρέτησης (αριθμός υπαλλήλων, κλπ)

ΕΛΛΗΝΙΚΗ  
ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

# Αντικειμενικοί Δείκτες αξιολόγησης της ποιότητας της βιβλιοθήκης

- **Εκροές**

- δανεισμός,
- διαδανεισμός,
- χρήση ηλεκτρονικών πηγών

ΕΛΛΗΝΙΚΗ  
ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

# Αντικειμενικοί Δείκτες Ποιότητας Γραμματειών Ακαδημαϊκών Τμημάτων

## ● Εισροές

- ανθρώπινο δυναμικό,
- χώρος αρχείου γραμματείας,
- χρήση Η/Υ,
- κ.α

ΕΛΛΗΝΙΚΗ  
ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

# Αντικειμενικοί Δείκτες Ποιότητας Γραμματειών Ακαδημαϊκών Τμημάτων

- **Εκροές**

- πιστοποιητικά,
- διαχείριση μαθητολογίου,
- πληροφορίες σε φοιτητές,
- κ.α.

ΕΛΛΗΝΙΚΗ  
ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

# Υποκειμενική ποιότητα

- Η ποιότητα ως «στάση απέναντι στο αγαθό ή την υπηρεσία»
  - δεν αρκεί να αποτυπώσουμε μία στιγμιαία αντίδραση απέναντι στο προϊόν ή υπηρεσία, αλλά πρέπει να προσπαθήσουμε να μετρήσουμε τη συστηματικότερη αντίληψη του καταναλωτή/χρήστη για το πόσο αυτό που του παρέχεται ανταποκρίνεται στις ανάγκες του.
- Ποιότητα και ικανοποίηση
  - ενώ η αίσθηση της ποιότητας είναι γενική και αναφέρεται στην υπηρεσία ή το κατάστημα που την προσφέρει (ή τη μάρκα του αγαθού), η ικανοποίηση συνδέεται με συγκεκριμένη συναλλαγή και αποτελεί τη σχετική αξιολόγησή της σε σχέση με κάποια «αναμενόμενη ποιότητα».
- Επιθυμίες και αντίληψη της ποιότητας από τον κάθε ενδιαφερόμενο.
  - η ποιότητα—όπως την αντιλαμβάνεται ο χρήστης/καταναλωτής—προκύπτει από τη σύγκριση της επιθυμίας του, δηλαδή του τι πιστεύει ότι θα πρέπει να του παρασχεθεί, με την αντίληψή του ως προς το τι του παρασχέθηκε πραγματικά.

# Άξονες της υποκειμενικής ποιότητας

## – Υποδομές

- Χώροι, εξοπλισμός, δυνατότητες ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης, κ.ά.

## – Συνέπεια

- Συνεπής προσφορά της υπηρεσίας όποτε χρειάζεται.

## – Αντιμετώπιση

- Εξυπηρέτηση, ενημέρωση, διάθεση για βοήθεια του χρήστη.

## – Ασφάλεια

- Εμπιστοσύνη στις ικανότητες και τη συμπεριφορά των υπαλλήλων.

## – Ενδιαφέρον για τον χρήστη.

- Οι συνθήκες που κάνουν το χρήστη να μπορεί να χρησιμοποιεί την υπηρεσία χωρίς εμπόδια.



# Γενικά Χαρακτηριστικά των Ερωτηματολογίων

- Για κάθε υπηρεσία υπάρχει ένα «ειδικό» ερωτηματολόγιο.
- Τα ερωτηματολόγια έχουν δύο μέρη με ισάριθμες προτάσεις. Το πρώτο περιλαμβάνει «τι περιμένει» ο χρήστης από την υπηρεσία (προσδοκίες—expectations). Το δεύτερο περιλαμβάνει το πώς την αντιλαμβάνεται ο χρήστης (αντιληπτή ποιότητα—perceptions).
- Υπάρχουν και ερωτήσεις-προτάσεις με αρνητική διατύπωση.

## ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ

Παρακαλούμε αξιολογήστε τις κάτωθι προτάσεις. Οι προτάσεις Ε στοχεύουν στη απεικόνιση μιας αποτελεσματικής Γραμματείας, όπως εσείς την φαντάζεσθε. Αν και το 7 ή το 0 είναι ανάλογα με την ερώτηση, οι βαθμοί που ταιριάζουν σε μια «ιδανική» Γραμματεία, προσπαθήστε η απεικόνισή σας να είναι ρεαλιστική. Οι προτάσεις Ρ αποσκοπούν στην αποτύπωση του βαθμού ικανοποίησής σας από τη Γραμματεία του συγκεκριμένου Τμήματος.

E1. Μία αποτελεσματική Γραμματεία έχει σύγχρονο εξοπλισμό.

0	0	0	0	0	0	0
1	2	3	4	5	6	7

E2. Ο χώρος μιας αποτελεσματικής Γραμματείας είναι όμορφα διαμορφωμένος

0	0	0	0	0	0	0
1	2	3	4	5	6	7

E3. Δεν μπορεί να περιμένει κανείς από μια Γραμματεία να είναι συνεπής στο χρόνο που έχει δηλώσει ότι θα εκτελέσει αυτό που της ζητήθηκε.

0	0	0	0	0	0	0
1	2	3	4	5	6	7

E4. Μια αποτελεσματική Γραμματεία εκτελεί σωστά τα αιτήματα με την πρώτη.

0	0	0	0	0	0	0
1	2	3	4	5	6	7

E5. Μια αποτελεσματική Γραμματεία δείχνει ειλικρινές ενδιαφέρον για την επίλυση των αιτημάτων.

0	0	0	0	0	0	0
1	2	3	4	5	6	7

P1. Η Γραμματεία του Οικονομικού Τμήματος έχει σύγχρονο εξοπλισμό

0	0	0	0	0	0	0
1	2	3	4	5	6	7

P2. Η Γραμματεία του Οικονομικού Τμήματος είναι όμορφα διαμορφωμένη

0	0	0	0	0	0	0
1	2	3	4	5	6	7

P3. Η Γραμματεία του Οικονομικού Τμήματος δεν είναι συνεπής στο χρόνο που δήλωσε ότι θα εκτελέσει μία υπηρεσία που της ζητήθηκε.

0	0	0	0	0	0	0
1	2	3	4	5	6	7

P4. Η Γραμματεία του Οικονομικού Τμήματος εκτελεί σωστά τα αιτήματα με την πρώτη

0	0	0	0	0	0	0
1	2	3	4	5	6	7

P5. Η Γραμματεία του Οικονομικού Τμήματος δείχνει ειλικρινές ενδιαφέρον για την επίλυση των αιτημάτων.

0	0	0	0	0	0	0
1	2	3	4	5	6	7

## ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΤΟΥ ΠΑΜΑΚ

E1. Μια καλή Βιβλιοθήκη πρέπει να έχει άνετο χώρο για μελέτη

0	0	0	0	0	0	0
1	2	3	4	5	6	7

E2. Ο χώρος μελέτης μιας καλής Βιβλιοθήκης πρέπει να είναι διαμορφωμένος ώστε να δημιουργεί τις κατάλληλες προϋποθέσεις για μελέτη

0	0	0	0	0	0	0
1	2	3	4	5	6	7

E3. Στο χώρο της Βιβλιοθήκης δεν χρειάζεται ησυχία.

0	0	0	0	0	0	0
1	2	3	4	5	6	7

E4. Σε μια καλή Βιβλιοθήκη πρέπει να υπάρχουν οι έντυποι τόμοι (βιβλία-περιοδικά) που χρειάζομαι για τη δουλειά μου.

0	0	0	0	0	0	0
1	2	3	4	5	6	7

E5. Σε μια καλή Βιβλιοθήκη δεν είναι απαραίτητο να υπάρχουν πολλοί ηλεκτρονικοί τόμοι (βιβλία-περιοδικά).

0	0	0	0	0	0	0
1	2	3	4	5	6	7

E6. Σε μια καλή Βιβλιοθήκη είναι σημαντικό οι ηλεκτρονικές πηγές της να είναι προσβάσιμες από το σπίτι ή το γραφείο μου.

0	0	0	0	0	0	0
1	2	3	4	5	6	7

P1. Η Βιβλιοθήκη του ΠαΜακ έχει επαρκή χώρο για μελέτη

0	0	0	0	0	0	0
1	2	3	4	5	6	7

P2. Στη Βιβλιοθήκη του ΠαΜακ ο χώρος μελέτης είναι σωστά διαμορφωμένος ώστε να δημιουργεί τις κατάλληλες προϋποθέσεις για μελέτη.

0	0	0	0	0	0	0
1	2	3	4	5	6	7

P3. Στο χώρο της Βιβλιοθήκης του ΠαΜακ δεν υπάρχει ησυχία

0	0	0	0	0	0	0
1	2	3	4	5	6	7

P4. Στη Βιβλιοθήκη του Παμακ βρίσκω τους έντυπους τόμους (βιβλία-περιοδικά) που χρειάζομαι για τη δουλειά μου.

0	0	0	0	0	0	0
1	2	3	4	5	6	7

P5. Στη Βιβλιοθήκη του Παμακ δεν υπάρχουν αρκετοί ηλεκτρονικοί τόμοι (βιβλία-περιοδικά).

0	0	0	0	0	0	0
1	2	3	4	5	6	7

P6. Έχω πρόσβαση στις ηλεκτρονικές πηγές της Βιβλιοθήκης του Παμακ από το σπίτι ή το γραφείο μου.

0	0	0	0	0	0	0
1	2	3	4	5	6	7

# Μεθοδολογία συλλογής των αποτελεσμάτων

- **Βήμα 1ο** : Επιλέγουμε μία υπηρεσία και το κατάλληλο ερωτηματολόγιο
- **Βήμα 2ο** : Μετράμε το σκορ για κάθε μία από τις ερωτήσεις που αφορούν στις προσδοκίες του χρήστη.
- **Βήμα 3ο** : Μετράμε το σκορ για κάθε μία από τις ερωτήσεις που αφορούν στο πώς ο χρήστης αντιλαμβάνεται την ποιότητα της συγκεκριμένης υπηρεσίας.
- **Βήμα 4ο** : Υπολογίζουμε για κάθε ερώτηση-πρόταση τη διαφορά των δύο σκορ.
- **Βήμα 5ο** : Για κάθε ομάδα ερωτήσεων (άξονα ποιότητας) υπολογίζουμε το μέσο όρο των ανωτέρω διαφορών.
- **Βήμα 6ο** : Υπολογίζουμε το μέσο όρο «των μέσων όρων» ο οποίος είναι και το τελικό αποτέλεσμα που μετράει την υποκειμενική ποιότητα της υπηρεσίας.

## Συλλογή Στοιχείων

- Τα δύο ερωτηματολόγια που αφορούν κάθε κατηγορία χρηστών δίνονται ταυτόχρονα στον κάθε απαντούντα.
- Για κάθε υπηρεσία δύο διαφορετικού τύπου δειγματοληψίες. Η πρώτη είναι στο χώρο της υπηρεσίας και η δεύτερη σε αμφιθέατρα κατά τη διάρκεια μαθημάτων.

# Ανάλυση Στοιχείων

- Τα στοιχεία ελέγχονται.

- Ερωτηματολόγια που έχουν όμοιες αξιολογήσεις σε όλες τις προτάσεις του μέρους Ρ απορρίπτονται
  - Ερωτηματολόγια που έχουν όμοιες αξιολογήσεις σε όλες τις προτάσεις του μέρους Ε θεωρούνται ότι στο μέρος Ε αξιολόγησαν στο μέγιστο, δηλ. με 7 αν η πρόταση ήταν θετική και 0 αν ήταν αρνητική.
- Επακολουθεί στατιστική ανάλυση.



**Ευχαριστώ για την  
προσοχή σας**

ΕΛΛΗΝΙΚΗ  
ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ