

Διαμόρφωση Στρατηγικής και Κουλτούρας Διασφάλισης Ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση

Συνέδριο Διασφάλιση Ποιότητας στην
Ανώτατη Εκπαίδευση: Η πορεία και οι
προοπτικές

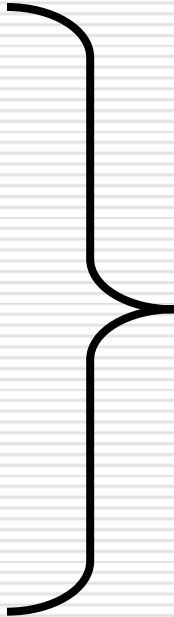
Εισηγητής: Δρ. Βασίλειος Μαυροειδής, ΜΟ.ΔΙ.Π. Πάτρας

Λάρισα, 28-29 Σεπτεμβρίου 2011

Στόχοι παρουσίασης

1. Μεταφορά εμπειριών από το πρόγραμμα «Διοίκηση μέσω Στόχων» της κεντρικής και περιφερειακής Δημόσιας Διοίκησης
2. Προσφορά των Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας κατά το πρότυπο ISO 9001 στις ΜΟ.ΔΙ.Π.

Αδυναμίες της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης

- Ανυπαρξία σύγχρονου μάνατζμεντ
 - Πολυνομία
 - Απουσία συστημάτων οικονομικής διαχείρισης
 - Ηλεκτρονική – Παραδοσιακή διοίκηση
 - Πολλαπλά επίπεδα διοίκησης
 - Διαφθορά, έλλειψη αξιοκρατίας
 - Κατακερματισμός οργάνωσης
- 

... Συστηματικός Στρατηγικός σχεδιασμός
& παρακολούθηση του

Αντιμετώπιση: Θεσμικό Πλαίσιο

- Ανάπτυξη συστήματος Στρατηγικής Διοίκησης
- Εργαλεία και εφαρμογές (Balanced Scorecard, SWOT)
- Μεθοδολογία δεικτών μέτρησης

N.3230 /2004

- ΔΟΑ/Φ.01/13237/10.6.2004
- ΔΠΠΑ/Φ.4/26397/27.12.2005
- ΔΠΠΑ/Φ.4/7323/5.4.2006
- ΔΠΠΑ/Φ.4/20260/13.9.2006
- ΔΠΠΑ/Φ.4/5270/1.3.2007
- ΔΠΠΑ/Φ.10/30528/12.11.2007
- ΔΠΠΑ/Φ.10/2813/23.1.2008

Διοίκηση μέσω στόχων (ΔΜΣ)

Ορίζεται ως η διαδικασία προσδιορισμού σαφών επιδιώξεων-επιδόσεων στα ανώτατα ιεραρχικά επίπεδα κάθε φορέα και εν συνεχεία η διάχυση των γενικότερων αυτών επιδιώξεων υπό μορφή εξειδικευμένων δράσεων σε κάθε κατώτερο ιεραρχικό επίπεδο. Σε κάθε επίπεδο οι προϊστάμενοι και οι υφιστάμενοι δεσμεύονται σε ετήσια βάση για την υλοποίηση συγκεκριμένων ενεργειών και την επίτευξη συγκεκριμένων ποσοτικών και ποιοτικών αποτελεσμάτων, λαμβανομένων υπόψη και των δεικτών αποδοτικότητας γενικών ή ειδικών όπου υπάρχουν.

Όραμα

- Είναι η Δήλωση Βούλησης της Δημόσιας Οργάνωσης για το πως επιθυμεί να εξελιχθεί μακροπρόθεσμα (σε χρονικό ορίζοντα 3-8 χρόνια)
(Που θέλουμε να είμαστε τα επόμενα πέντε χρόνια;)
- Αποτελεί σημείο αναφοράς για όλους τους εμπλεκόμενους
- Καθοδηγεί τη λήψη αποφάσεων
- Περιγράφει το μέλλον της Οργάνωσης αλλά όχι τον τρόπο που θα επιτευχθεί
- Είναι θετικό, εμπνέει και κινητοποιεί για δράση
- Δεν είναι πάντοτε επιτεύξιμο αλλά δίνει ξεκάθαρη εικόνα της κατεύθυνσης στην οποία η Δημόσια Οργάνωση επιθυμεί να κινηθεί

Όραμα

- Το Όραμα μπορεί να προκύψει από τα κρίσιμα θέματα της ανάλυσης SWOT
- Αναπτύσσουμε μια «θετική» πρόταση για κάθε κρίσιμο θέμα π.χ. *«η απουσία κατάλληλων συγκοινωνιακών υποδομών»* καταγράφεται ως Αδύνατο Σημείο

«η ανάπτυξη και συντήρηση ενός ολοκληρωμένου συστήματος συγκοινωνιακών υποδομών κατάλληλων για τις ανάγκες των πολιτών, των επιχειρήσεων και της τοπικής κοινωνίας» μπορεί να αποτελέσει μέρος του Οράματος

Παραδείγματα Οράματος:

1) Μέχρι το 2015 ο Φορέας μας να συνεργάζεται με ικανό αριθμό επιχειρήσεων που θα διασφαλίζουν εκτεταμένες ευκαιρίες απασχόλησης στον αγροτικό, μεταποιητικό καθώς και στον τομέα παροχής υπηρεσιών των αποφοίτων μας.

2) Η δημιουργία μέχρι το 2013, μιας πολιτο-κεντρικής, αποτελεσματικής, ανοιχτής και ευέλικτης διακυβέρνησης, με στόχο τη μετάβαση από τη διαχείριση αρμοδιοτήτων και διαδικασιών στην διοίκηση πολιτικών, αποτελεσμάτων και υπηρεσιών.

Αποστολή

- Είναι ο τελικός λόγος ύπαρξης μιας Δημόσιας Οργάνωσης.
- Μια ξεκάθαρη, ακριβής δήλωση που προσδιορίζει:
 - ποιον εξυπηρετούμε,
 - ποια είναι τα επιθυμητά αποτελέσματα,
 - ποια προϊόντα/υπηρεσίες παρέχουμε και
 - τον τρόπο που εργαζόμαστε για την επίτευξη των επιθυμητών αποτελεσμάτων.
- Δεν πρέπει να υπερβαίνει τις 50 λέξεις

Αποστολή

Η Αποστολή μας είναι να

(εξυπηρετούμε/παρέχουμε/δημιουργούμε)

για _____

(«πελάτες»)

με _____

(προϊόντα/υπηρεσίες)

μέσω _____

(τρόπος λειτουργίας)

Εργαλεία ΔΜΣ: «Ανάλυση S.W.O.T.»

- Η Ανάλυση S.W.O.T. (από τα αρχικά **S**trengths, **W**eaknesses, **O**pportunities, **T**hreats) προτάθηκε ως τεχνική από τον Albert S. Humphrey στο πλαίσιο της έρευνάς του στο Stanford Research Institute (δεκαετίες '60 και '70)
- Η Ανάλυση S.W.O.T. αποσκοπεί στον εντοπισμό των κρίσιμων για την Υπηρεσία θεμάτων (στρατηγικής φύσης) που προκύπτουν από την αξιολόγηση οργανωσιακών/ ενδοδιοικητικών και εξωτερικών/ περιβαλλοντικών παραγόντων.
- Η Ανάλυση S.W.O.T. εντοπίζει Δυνατά Σημεία και Αδύνατα Σημεία (Ενδοδιοικητικά), Ευκαιρίες και Απειλές (Περιβάλλον).

Ανάλυση S.W.O.T.

Ενδοδιοικητική ανάλυση:
Πόροι, άνθρωποι, κουλτούρα,
υποδομές, συνεργασίες,



**Δυνατά
Σημεία**

**Αδύνατα
Σημεία**

Ανάλυση περιβάλλοντος:
τεχνολογία, ρυθμιστικό
περιβάλλον, πολιτικές &
κοινωνικοοικονομικές
συνθήκες, δημογραφικά
στοιχεία,



Ευκαιρίες

Απειλές

Στρατηγικοί Σκοποί

- ❑ Οι Στρατηγικοί Σκοποί προκύπτουν από το Όραμα και την Ανάλυση S.W.O.T.
- ❑ Αντιπροσωπεύουν συγκεκριμένα πεδία στα οποία πρέπει να δοθεί έμφαση προκειμένου να επιτευχθεί το Όραμα
- ❑ Είναι γενικόλογoi, σύντομοι, ιδεατά διατυπωμένοι
- ❑ Ο αριθμός τους πρέπει να είναι περιορισμένος για να μην υπάρχει απώλεια εστίασης στην υλοποίηση της στρατηγικής (όχι περισσότεροι από 5 ή 6)

Όραμα & Σκοποί

Όραμα

Μέχρι το 2015 το ΤΕΙ/ΑΕΙ να συνεργάζεται με ικανό αριθμό επιχειρήσεων που θα διασφαλίζουν εκτεταμένες ευκαιρίες απασχόλησης στον αγροτικό, μεταποιητικό καθώς και στον τομέα παροχής υπηρεσιών

Στρατηγικός Σκοπός 1

Διασφάλιση της παροχής των απαραίτητων συνθηκών και υπηρεσιών για την υποστήριξη της ανάπτυξης και επέκτασης νέων επιχειρηματικών δράσεων

Στρατηγικός Σκοπός 2

Δημιουργία των υλικών και άυλων υποδομών που είναι απαραίτητες για την επιχειρηματική ανάπτυξη

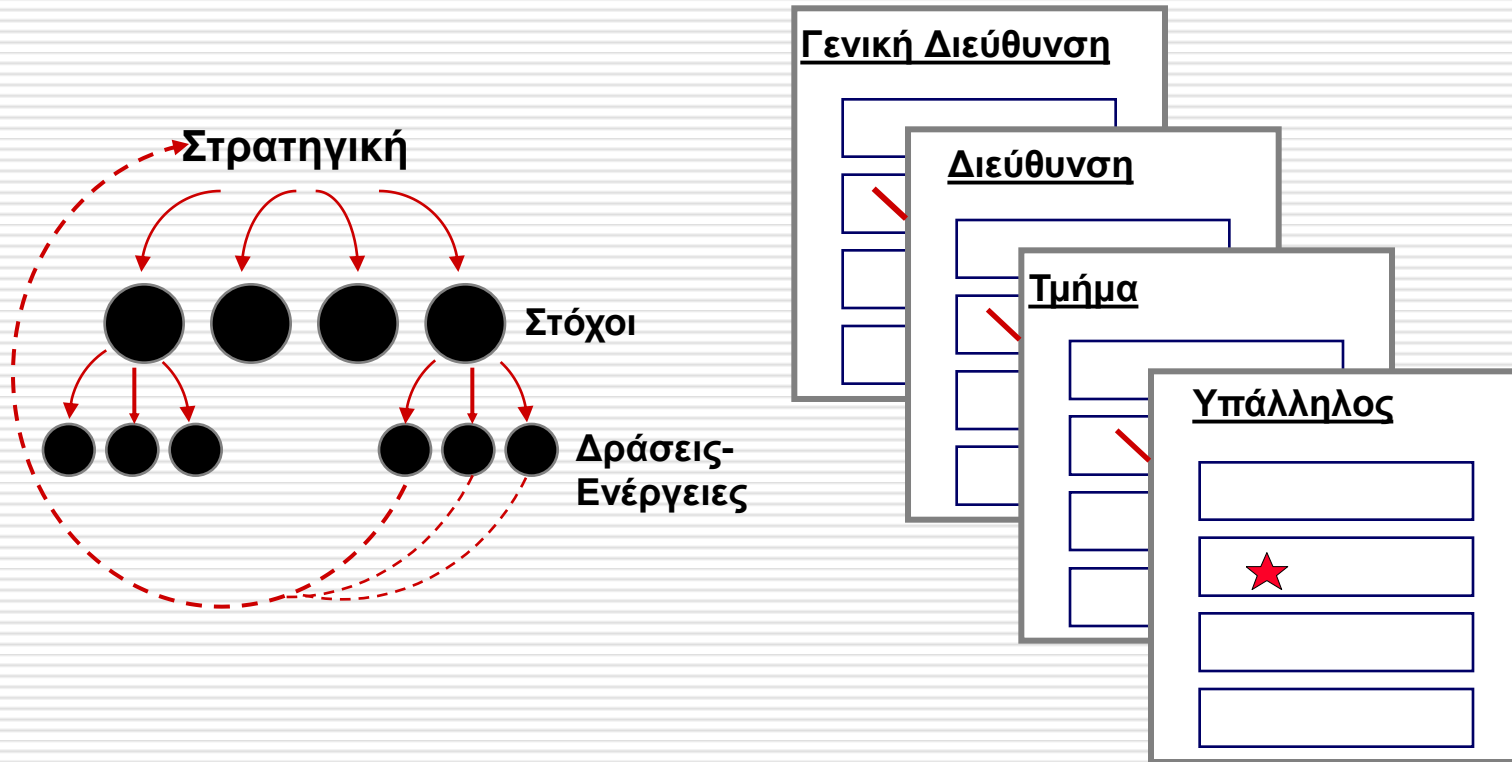
Στρατηγικός Σκοπός 3

Προσέλκυση νέων επενδυτικών σχεδίων τόσο από τον ιδιωτικό όσο και από το Δημόσιο τομέα

Στόχος

- **S**pecific-Συγκεκριμένος
- **M**easurable-Μετρήσιμος
- **A**ttainable/**A**greeable-
Επιτεύξιμος/Συμφωνημένος
- **R**ealistic-Ρεαλιστικός
- **T**ime-bound-Χρονικά προσδιορισμένος

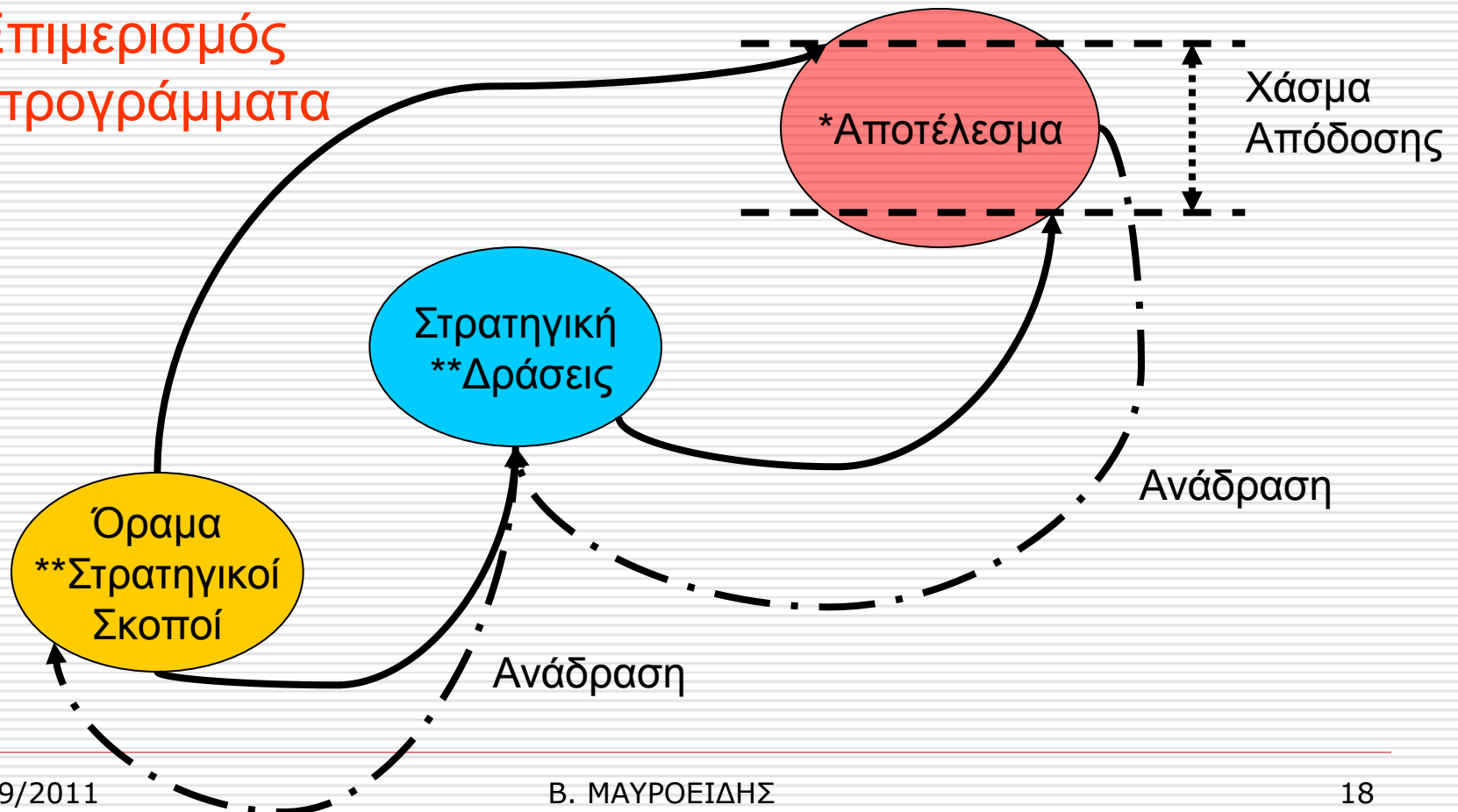
Εργαλεία ΔΜΣ: «Ν. 3230/2004»



ΔΕΙΚΤΕΣ

* Δείκτες

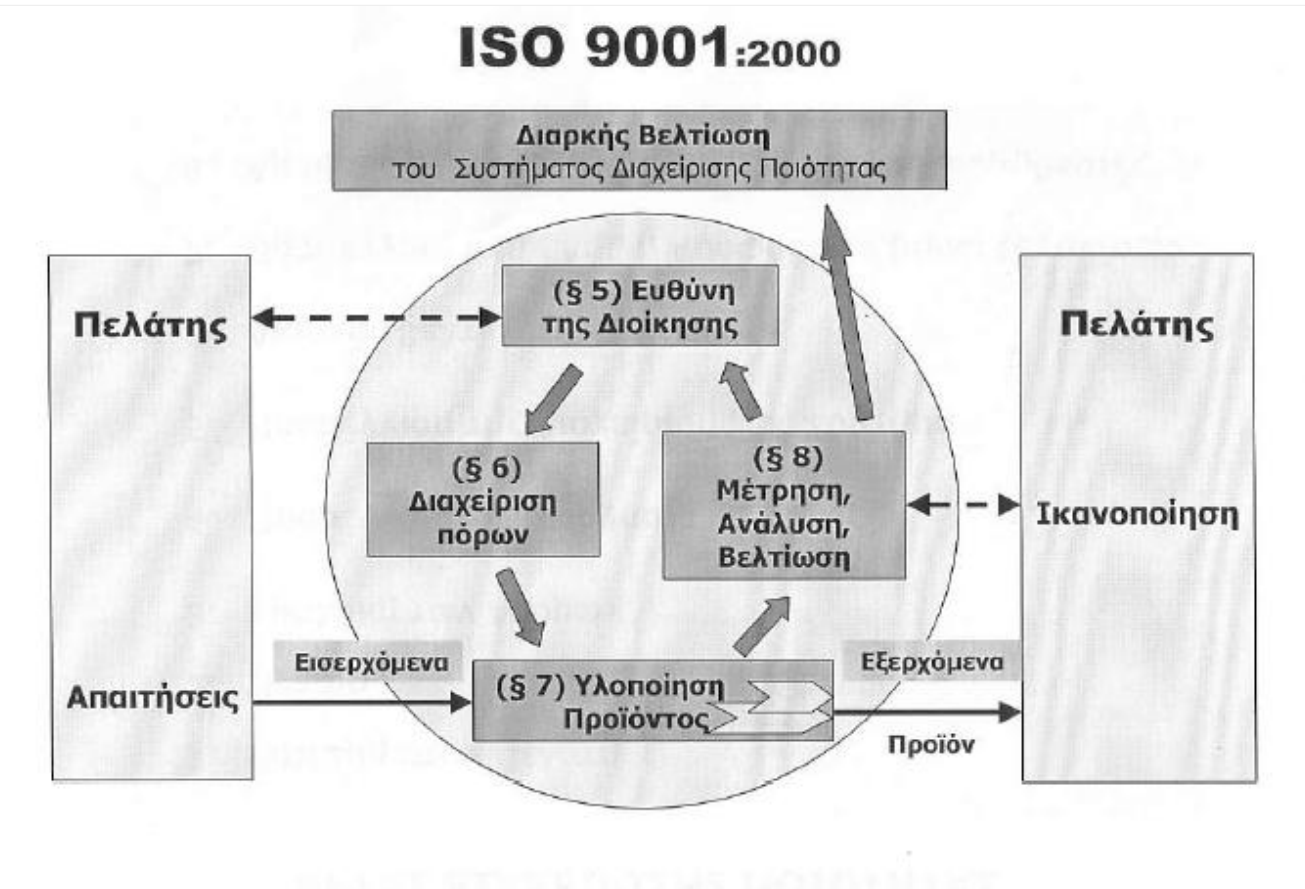
** Επιμερισμός
σε προγράμματα



Ενδεικτικοί Δείκτες

1. Ποσοστό αποφοίτων γ' βαθμιας εκπαίδευσης που βρίσκουν εργασία στον τομέα των σπουδών τους εντός 6 μηνών από την έναρξη αναζήτησης
2. Αριθμός διεθνών δημοσιεύσεων κατ' έτος ανά Σχολή
3. Αριθμός βραβείων / αναγνωρίσεων σε διεθνείς διαγωνισμούς ανά Σχολή
4. Αριθμός πιστοποιημένων Σχολών (ISO κλπ)
5. Αριθμός συμμετοχών σε προγράμματα Έρευνας, ανά Σχολή
6. Αριθμός έργων/μελετών που έχουν ανατεθεί από τον ιδιωτικό τομέα, ανά Σχολή
7. Κόστος φοιτητή τριτοβάθμιας εκπαίδευσης ανά πρόγραμμα σπουδών

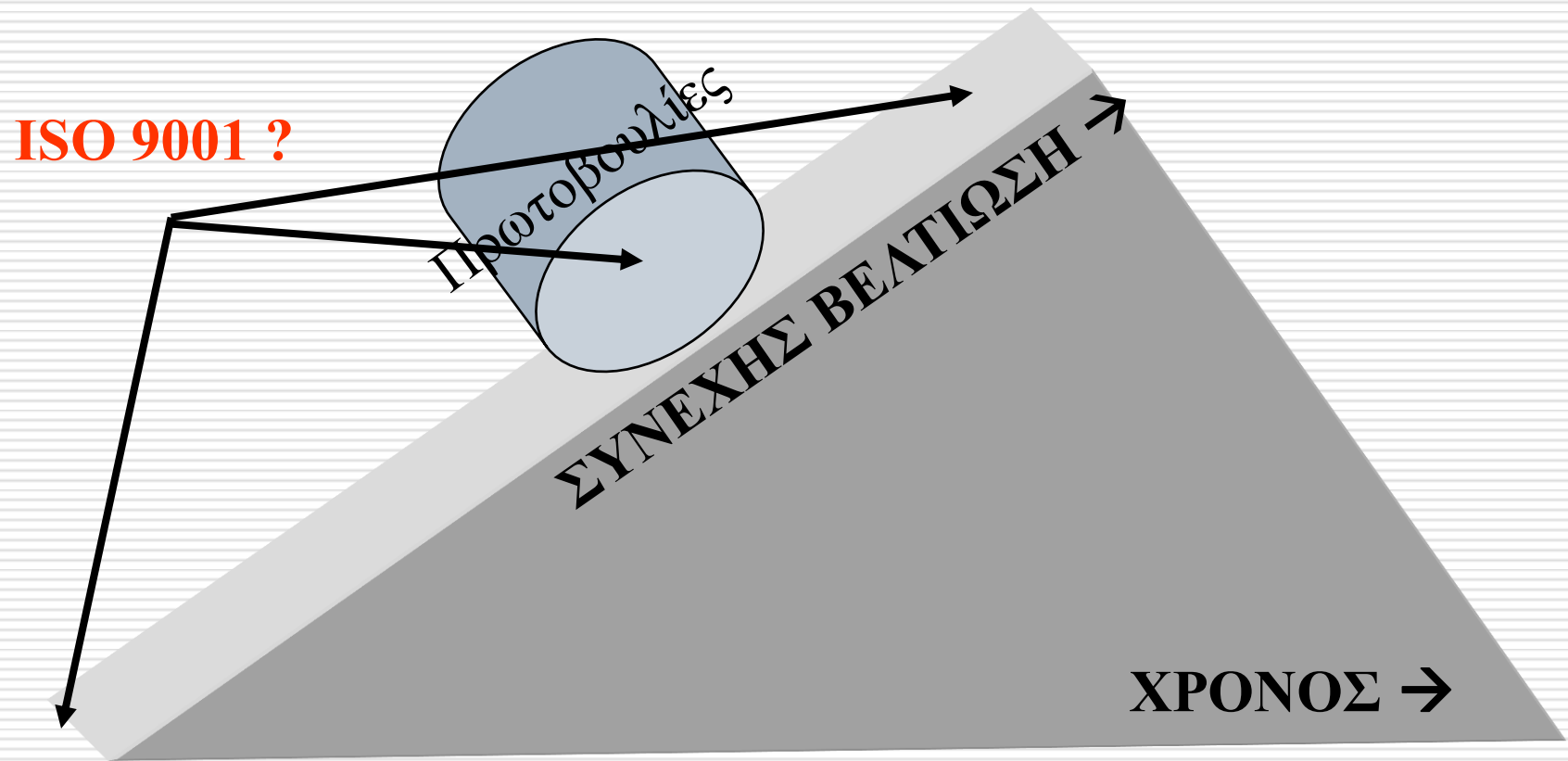
Μοντέλο ISO 9001



Γιατί ISO 9001

- ❑ Διεθνής αναγνώριση
- ❑ Εσωτερική βελτίωση
- ❑ Θέση στην αγορά
- ❑ Διασφάλιση προμηθευτών
- ❑ Απαιτήση πελάτη

ISO 9001 – ΔΜΣ – ΜΟ.ΔΙ.Π



Ανακεφαλαίωση - συζήτηση

- «Διοίκηση μέσω Στόχων» (ΔΜΣ) για διαμόρφωση Στρατηγικής
- «Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας (ISO) για έλεγχο και βελτίωση ποιότητας πρωτοβουλιών
- Εσωτερική εκπαίδευση για ανάπτυξη κουλτούρας Ποιότητας
- Συγκριτική αξιολόγηση, βελτίωση και επιβράβευση της ανώτατης εκπαίδευσης

Προτάσεις

- Καθιέρωση ετησίου συνεδρίου ΜΟ.ΔΙ.Π. και δημιουργία – υποστήριξη επιστημονικού περιοδικού για Ποιότητα στην Ανώτατη Εκπαίδευση
- Ανάπτυξη βάσης δεδομένων καλών πρακτικών – συγκριτική αξιολόγηση
- Συνεργασία με το Ιν.Επ./ΕΚΔΔΑ για σχεδιασμό και υλοποίηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων σχετικά με το έργο καθώς και των επιμέρους προγραμμάτων των ΜΟ.ΔΙ.Π.