

ΔΗΜΟΚΡΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΡΑΚΗΣ  
ΜΟΝΑΔΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ



Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΣΔΠ  
Δ-5.2 ΜΕΤΡΗΣΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ  
ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ

**ΕΛΕΓΧΟΜΕΝΟ ΕΓΓΡΑΦΟ**

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

1	ΣΚΟΠΟΣ .....	3
2	ΒΗΜΑΤΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ .....	3
3	ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ .....	5
4	ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ.....	5
5	ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ - ΑΡΧΕΙΑ.....	5
6	ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ.....	7
7	ΕΠΕΞΗΓΗΣΕΙΣ .....	7
8	ΟΔΗΓΙΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ .....	7
9	ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΡΟΗΣ .....	8

## 1 ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της διαδικασίας είναι να περιγράψει τον τρόπο, με τον οποίο αξιολογείται η ποιότητα:

- των υποδομών, των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και των ιστοσελίδων
- των παρεχόμενων υπηρεσιών από τις λειτουργικές, ακαδημαϊκές και λουιτές μονάδες, ώστε να λαμβάνονται οι κατάλληλες αποφάσεις βελτίωσης

## 2 ΒΗΜΑΤΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ

### 2.1 Μέθοδος έρευνας ικανοποίησης

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ: ΜΟΔΙΠ-ΔΠΘ

ΑΡΧΕΙΟ: Ε.5.2-01- Ε.5.2-05

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Για την αξιολόγηση της ικανοποίησης των ενδιαφερομένων μερών γίνεται έρευνα μέσω Ερωτηματολογίων Ικανοποίησης.

Για την έρευνα που απευθύνεται στους οικότροφους και αφορά την ικανοποίησή τους από την παρεχόμενη σίτιση - στέγαση χρησιμοποιείται το ερωτηματολόγιο Ε.5.2-01.

Για την έρευνα που απευθύνεται στους φοιτητές και αφορά την ικανοποίησή τους από τη σίτιση χρησιμοποιείται το ερωτηματολόγιο Ε.5.2-02.

Για την έρευνα που απευθύνεται σε όλα τα μέλη της κοινότητας του ΔΠΘ (φοιτητές, ΜΦ, ΥΔ, Μεταδιδάκτορες, ΔΕΠ, ΕΤΕΠ, ΕΔΙΠ, ΕΕΠ, Διοικητικοί Υπάλληλοι και συμβασιούχοι) και αφορά τις υποδομές, τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και την ιστοσελίδα του ΔΠΘ χρησιμοποιείται το ερωτηματολόγιο Ε.5.2-03.

Για την έρευνα που απευθύνεται σε όλα τα μέλη της κοινότητας του ΔΠΘ (φοιτητές, ΜΦ, ΥΔ, Μεταδιδάκτορες, ΔΕΠ, ΕΤΕΠ, ΕΔΙΠ, ΕΕΠ, Διοικητικοί Υπάλληλοι και συμβασιούχοι) και αφορά ειδικότερα τις παρεχόμενες υπηρεσίες, το Πληροφοριακό Σύστημα και την ιστοσελίδα της ΜΟΔΙΠ-ΔΠΘ χρησιμοποιείται το ερωτηματολόγιο Ε.5.2-04.

## ΕΛΕΓΧΟΜΕΝΟ ΕΓΓΡΑΦΟ

Για την έρευνα που απευθύνεται σε όλα τα μέλη της κοινότητας του ΔΠΘ (φοιτητές, ΜΦ, ΥΔ, Μεταδιδάκτορες, ΔΕΠ, ΕΤΕΠ, ΕΔΙΠ, ΕΕΠ) και αφορά τις παρεχόμενες υπηρεσίες των Γραμματειών των Τμημάτων και τις ιστοσελίδες τους χρησιμοποιείται το ερωτηματολόγιο Ε.5.2-05.

Υπάρχει η δυνατότητα να προστεθεί και επιπλέον ερωτηματολόγιο για μελλοντική διερεύνηση της ικανοποίησης κάποιας υπηρεσίας που δεν καλύπτεται από τα ανωτέρω ερωτηματολόγια. Οι ερωτήσεις στοχεύουν στην αξιολόγηση του βαθμού κάλυψης των στόχων που περιέχονται στην Πολιτική Ποιότητας καθώς και της αποτελεσματικότητας των διεργασιών και διαδικασιών του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας.

### 2.2 Συλλογή των στοιχείων αξιολόγησης

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ: ΜΟΔΙΠ-ΔΠΘ, Υπεύθυνοι Τμημάτων

ΑΡΧΕΙΟ: Ε.5.2-01-Ε.5.2-05

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Η διεξαγωγή των ερευνών μέσω των ερωτηματολογίων Ε.5.2-01 - Ε.5.2-05 γίνεται κατά το χειμερινό εξάμηνο κάθε ακαδημαϊκού έτους μετά από απόφαση της ΜΟΔΙΠ-ΔΠΘ ώστε να έχουν ληφθεί οι απαντήσεις πριν την Ανασκόπηση της Διοίκησης.

Τρόπος διενέργειας της έρευνας: Χρήση των Microsoft Forms ώστε η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων να γίνεται διαδικτυακά με αποστολή του συνδέσμου στα emails όλων των εμπλεκόμενων μερών.

### 2.3 Ανάλυση στοιχείων και αξιολόγηση αποτελεσμάτων

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ: ΜΟΔΙΠ-ΔΠΘ

ΑΡΧΕΙΟ:

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Για την ανάλυση των στοιχείων μπορούν να χρησιμοποιηθούν απλά λογιστικά φύλλα ηλεκτρονικών εφαρμογών (π.χ. πρόγραμμα Excel).

## ΕΛΕΓΧΟΜΕΝΟ ΕΓΓΡΑΦΟ

Η ΜΟΔΙΠ-ΔΠΘ-ΔΠΘ συλλέγει τα αποτελέσματα σε μορφή .xls και αναθέτει σε επιτροπή την επεξεργασία τους από όπου προκύπτουν μέσοι όροι ερωτηματολογίων, μέσοι όροι ανά ερώτηση, καθώς και συνολικός μέσος όρος ικανοποίησης ενδιαφερομένων μερών.

Στις ερωτήσεις που δεν έχουν απαντηθεί από τα ενδιαφερόμενα μέρη χρησιμοποιείται η μέση τιμή των απαντήσεων των υπόλοιπων ενδιαφερομένων μερών. Αποδεκτά αποτελέσματα θεωρούνται όσα έχουν τιμές 3 και 4.

Σε περίπτωση αποτελεσμάτων με τιμές μικρότερες του 2,5 γίνεται ανάλυση των αιτιών που πιθανόν να έχουν οδηγήσει σε αυτή τη βαθμολογία και λαμβάνονται διορθωτικές ενέργειες, εφόσον απαιτούνται

Τυχόν σχόλια των ενδιαφερομένων μερών λαμβάνονται υπόψη και συζητώνται σε συνεδρίαση της ΜΟΔΙΠ-ΔΠΘ.

### 2.4 Παρουσίαση αποτελεσμάτων στη Συνεδρίαση Ανασκόπησης

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ: ΜΟΔΙΠ-ΔΠΘ

ΑΡΧΕΙΟ:

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Τα αποτελέσματα της έρευνας ικανοποίησης ενδιαφερομένων μερών παρουσιάζονται στην Συνεδρίαση Ανασκόπησης. Στο πλαίσιο της Συνεδρίασης Ανασκόπησης αποφασίζονται τυχόν απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες που προκύπτουν ως αποτέλεσμα της ανάλυσης των στοιχείων ικανοποίησης ενδιαφερομένων μερών, οι οποίες καταγράφονται στο έντυπο: Ε.4.3-01.

### 3 ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ

Η έρευνα ικανοποίησης των ενδιαφερομένων μερών διενεργείται κατά τη διάρκεια του χειμερινού εξαμήνου κάθε ακαδημαϊκού έτους.

### 4 ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ

### 5 ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ - ΑΡΧΕΙΑ

ΚΩΔΙΚΟΣ	ΤΙΤΛΟΣ	ΗΛΕΚΤΡ/ΚΟ ΑΡΧΕΙΟ	ΧΡΟΝΟΣ ΦΥΛΑΞΗΣ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ
---------	--------	---------------------	-------------------	----------------------

**ΕΛΕΓΧΟΜΕΝΟ ΕΓΓΡΑΦΟ**

<b>E.5.2-01</b>	Ερωτηματολόγιο ικανοποίησης των οικοτρόφων φοιτητών για την παρεχόμενη σίτιση - στέγαση στο ΔΠΘ	✓	επ' άπειρον	ΜΟΔΙΠ-ΔΠΘ
<b>E.5.2-02</b>	Ερωτηματολόγιο ικανοποίησης φοιτητών για την σίτιση στο ΔΠΘ	✓	επ' άπειρον	ΜΟΔΙΠ-ΔΠΘ
<b>E.5.2-03</b>	Ερωτηματολόγιο ικανοποίησης όλων των μελών της κοινότητας του ΔΠΘ (φοιτητές, ΜΦ, ΥΔ, Μεταδιδάκτορες, ΔΕΠ, ΕΤΕΠ, ΕΔΙΠ, ΕΕΠ, Διοικητικοί Υπάλληλοι και συμβασιούχοι) από τις υποδομές, τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και την ιστοσελίδα του ΔΠΘ	✓	επ' άπειρον	ΜΟΔΙΠ-ΔΠΘ
<b>E.5.2-04</b>	Ερωτηματολόγιο ικανοποίησης όλων των μελών της κοινότητας του ΔΠΘ (φοιτητές, ΜΦ, ΥΔ, Μεταδιδάκτορες, ΔΕΠ, ΕΤΕΠ, ΕΔΙΠ, ΕΕΠ, Διοικητικοί Υπάλληλοι και συμβασιούχοι) από τις παρεχόμενες υπηρεσίες, το Πληροφοριακό Σύστημα και την ιστοσελίδα της ΜΟΔΙΠ-ΔΠΘ	✓	επ' άπειρον	ΜΟΔΙΠ-ΔΠΘ
<b>E.5.2-05</b>	Ερωτηματολόγιο ικανοποίησης όλων των μελών της κοινότητας του ΔΠΘ (φοιτητές, ΜΦ, ΥΔ, Μεταδιδάκτορες, ΔΕΠ, ΕΤΕΠ, ΕΔΙΠ, ΕΕΠ) από τις παρεχόμενες υπηρεσίες των Γραμματειών των Τμημάτων και τις ιστοσελίδες τους	✓	επ' άπειρον	ΜΟΔΙΠ-ΔΠΘ

**ΕΛΕΓΧΟΜΕΝΟ ΕΓΓΡΑΦΟ**

**6 ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ**

6.1 Η ΜΟΔΙΠ-ΔΠΘ έχει την ευθύνη για τη σύνταξη και την αναθεώρηση της παρούσας Διαδικασίας.

**7 ΕΠΕΞΗΓΗΣΕΙΣ**

Δεν υπάρχουν επεξηγήσεις στην παρούσα διαδικασία.

**8 ΟΔΗΓΙΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**

9 **ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΡΟΗΣ**

