ΑΠΟΣΠΑΣΜΑ ΠΡΑΚΤΙΚΩΝ 54ης/29-07-2026 ΤΑΚΤΙΚΗΣ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΚΡΗΤΗΣ

.....

Θέματα Διοικητικά

.....

Αριθμός Απόφασης: 54ης/29-07-2026/ΔΙΟΙΚ.5

Θέμα: 5ο Έγκριση Σχεδίου Ψηφιακού Μετασχηματισμού Πανεπιστημίου Κρήτης

.....

Το Συμβούλιο Διοίκησης του Πανεπιστημίου Κρήτης, λαμβάνοντας υπόψη:

- Τον ν. 4957/2022 «Νέοι Ορίζοντες στα Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα: Ενίσχυση της ποιότητας, της λειτουργικότητας και της σύνδεσης των Α.Ε.Ι. με την κοινωνία και λοιπές διατάξεις» (Α' 141), και ιδίως τα άρθρα 216, 221 και 227.
- Το Κεφάλαιο ΙΑ' «Ψηφιακή Διαφάνεια - Πρόγραμμα Διαύγεια» (άρθρα 75-83) του ν. 4727/2020 «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) - Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις» (Α' 184) και ιδίως το άρθρο 76.
- Το ν.δ. 87/1973 «περί ιδρύσεως Πανεπιστημίων εις Θράκην και εις Κρήτην» (Α' 159), όπως τροποποιήθηκε, συμπληρώθηκε και ισχύει με τις διατάξεις του ν.δ. 114/1974 (Α' 310), του ν. 259/1976 (Α' 25), του π.δ. 296/1973 «Περί καθορισμού του τίτλου και της έδρας του εν Κρήτη ιδρυθέντος Πανεπιστημίου» (Α' 239), καθώς και τη λοιπή νομοθεσία περί ιδρύσεως και μετονομασίας των ακαδημαϊκών μονάδων του Πανεπιστημίου Κρήτης.
- Το π.δ. 358/1998 «Περί Οργανισμού Διοικητικών Υπηρεσιών του Πανεπιστημίου Κρήτης» (Α' 240)
- Την υπ' αρ. 5567/12.03.2024 (Υ.Ο.Δ.Δ. 237) διαπιστωτική πράξη συγκρότησης του Συμβουλίου Διοίκησης του Πανεπιστημίου Κρήτης.
- Την υπ' αρ. 7872/12.04.2024 Διαπιστωτική Πράξη Πρύτανη με θέμα «Εκλογή Πρύτανη και ορισμός τεσσάρων (4) Αντιπρυτάνεων του Πανεπιστημίου Κρήτης» με τετραετή θητεία από 01.09.2024 έως 31.08.2028» (Υ.Ο.Δ.Δ. 377 - Υ.Ο.Δ.Δ. 411 διόρθωση σφάλματος),
- Την υπ' αρ. 18306/03.09.2024 Απόφαση Πρύτανη «Καθορισμός των τομέων ευθύνης, μεταβίβαση αρμοδιοτήτων στους τέσσερις (4) Αντιπρυτάνεις του Πανεπιστημίου Κρήτης και καθορισμός της σειράς αναπλήρωσης του Πρύτανη από τους Αντιπρυτάνεις» (Β'5137/2024, διορθ. σφαλ. Β'5298/2024, όπως τροποποιήθηκε κατόπιν με την υπ' αρ. 4844/06.03.2025 απόφαση Πρύτανη, Β'1270/2025),
- Την υπ' αρ. 16641/25.07.2024 (Β' 4619) απόφαση του Πρυτανικού Συμβουλίου του Πανεπιστημίου Κρήτης για τη Σύσταση και καθορισμός του επιπέδου λειτουργίας, της δομής και της διάρθρωσης της Μονάδας Στρατηγικού Σχεδιασμού (Μ.Σ.Σ.) του Πανεπιστημίου Κρήτης.
- Την υπ' αρ. 7ης/20.11.2024 (ΑΔΑΑ: 6ΤΕΞ469Β7Γ-ΛΛΜ) πράξη συγκρότησης της Επιτροπής Στρατηγικού Σχεδιασμού του Πανεπιστημίου Κρήτης, όπως τροποποιήθηκε με την υπ' αρ. 9ης/0412.2024 (ΑΔΑ: 6ΑΝΨ469Β7Γ-ΓΓΝ) απόφαση.
- Την υπ' αρ. 18ης/19.032025 (ΑΔΑ: ΨΤ7Υ469Β7Γ-2ΜΝ) πράξη συγκρότησης της Επιτροπής Ψηφιακής Διακυβέρνησης του Πανεπιστημίου Κρήτης.
- Την από 27.08.2026 πρόταση της Επιτροπής Ψηφιακής Διακυβέρνησης για την κατάρτιση του Σχεδίου Ψηφιακού Μετασχηματισμού,.
- Το απόσπασμα πρακτικών της 5ης/27.07.2026 Συνεδρίασης της Επιτροπής Στρατηγικού Σχεδιασμού του Πανεπιστημίου Κρήτης.

- Την εισήγηση του Πρύτανη του Πανεπιστημίου Κρήτης.

και έπειτα από συζήτηση

αποφασίζει ομόφωνα και εγκρίνει

Το Σχέδιο Ψηφιακού Μετασχηματισμού του Πανεπιστημίου Κρήτης, το οποίο έχει ως ακολούθως:

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΡΗΤΗΣ

ΣΧΕΔΙΟ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΥ 2026-2029

Εισαγωγή 6
Πρόλογος 6
Όραμα 2026 - 2029 7
Στρατηγικοί στόχοι και πηγές χρηματοδότησης 7
Μονάδα Ψηφιακής Διακυβέρνησης 9
Αποδέκτες ψηφιακών υπηρεσιών 10
Πυλώνας 1: Υποδομές και κυβερνοασφάλεια 12
1.1 Ανθεκτικότητα και Επιχειρησιακή Συνέχεια 13
1.2 Εκσυγχρονισμός Υποδομών και Υπηρεσιών 14
1.3 Κυβερνοασφάλεια και Προστασία Δεδομένων 16
1.4 Έξυπνη Διαχείριση, Αυτοματοποίηση και Διαφάνεια Λειτουργίας 18
Πυλώνας 2: Ψηφιακή Διακυβέρνηση και Διοίκηση 21
2.1 Ψηφιοποίηση Διακυβέρνησης 21
2.2 Απλούστευση διαδικασιών 23
2.3 Καθολική ψηφιακή υπογραφή και ψηφιακές ροές εργασίας 25
2.4 Διοίκηση με βάση δεδομένα 27
2.5 Αναβάθμιση συστήματος διασύνδεσης με την αγορά εργασίας 28
2.6 Θέσπιση κανόνων ψηφιακών υπηρεσιών 30
2.7 Ψηφιακή Υποστήριξη Χρηστών 31
2.8 Ψηφιακή Πλατφόρμα Αιτημάτων (eServices) 33
2.9 Ηλεκτρονική Διακίνηση Εγγράφων (ΣΗΔΕ). 34
Πυλώνας 3: Εκπαίδευση και Φοιτητική Εμπειρία 40
3.1.1 Ανάπτυξη και Αξιοποίηση Ψηφιακών Βοηθών για την Υποστήριξη και Εξυπηρέτηση της Φοιτητικής Κοινότητας 43
3.1.2 Ψηφιακός βοηθός φοιτητή και ενιαία mobile πρόσβαση 44
3.1.3 Υλοποίηση υπηρεσιών «Ψηφιακής Ενημέρωσης» 44
3.2 Εξέλιξη Υπηρεσιών Τηλε-εκπαίδευσης 45
3.2.1 Ασύγχρονη τηλε-εκπαίδευση 47

3.2.2 Εξέλιξη υπηρεσιών και υποδομών σύγχρονης τηλεκπαίδευσης / τηλεδιάσκεψης με στόχο τη μείωση κόστους 48
3.2.3 Αναβάθμιση υποδομών παραγωγής και διάθεσης διαδραστικού εκπαιδευτικού υλικού 49
Πυλώνας 4: Ψηφιακές Δεξιότητες και Ανθρώπινο Δυναμικό 54
4.1 Υφιστάμενη κατάσταση 54
4. 2 Ανάπτυξη Ψηφιακών Δεξιοτήτων 55
4.2.1 Βελτίωση δεξιοτήτων της ακαδημαϊκής κοινότητας 55
4.2.2 Βελτίωση δεξιοτήτων τεχνητής νοημοσύνης 56
4.2.3 Ψηφιακός εγγραμματισμός και βελτίωση ψηφιακών δεξιοτήτων του κοινωνικού συνόλου. 59
Πυλώνας 5: Διαχείριση και υποστήριξη της έρευνας 64
5.1 Ψηφιακή διαχείριση έρευνας και διασύνδεση ερευνητικών υποδομών και εργαστηρίων 65
5.2 Καθιέρωση Πολιτικών Ανοιχτής Επιστήμης και Δεδομένων FAIR 65
5.3 Ιδρυματικό Αποθετήριο Ανοιχτών Δεδομένων 66
5.4 Υποστήριξη και ανάπτυξη του Υπολογιστικού Συστήματος Υψηλών Επιδόσεων 66
5.5 Ψηφιακή Υποστήριξη Ανθρωπιστικών Επιστημών 66
5.6 Ψηφιακή Ενδυνάμωση Ερευνητών 67
5.7 Υποδομές υπολογιστικής ισχύος για τεχνητή νοημοσύνη 67
5.8 Ψηφιακή ανάπτυξη Ε.Λ.Κ.Ε του Πανεπιστημίου Κρήτης 68
5.9 Αναμενόμενα οφέλη 68
Σύνοψη 74
Ενδεικτικό Χρονοδιάγραμμα Υλοποίησης (Οδικός χάρτης) 76
Μητρώο Κινδύνων 78
Συγκεντρωτικός Πίνακας KPIs 79
Παράρτημα Α 84
Κεντρικές Δράσεις Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2026 - 2029 84
Διακυβέρνηση του Σχεδίου 86

Προώθηση υλοποίησης του Σχεδίου 87
Παράρτημα Β 88
Χαρτογράφηση Δράσεων με Στρατηγικούς Στόχους και Θεσμικά Πλαίσια 88
Β.1 Σκοπός 88
Β.2 Χαρτογράφηση Δράσεων 88
Β.3 Συνεισφορά στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης 90
Β.4 Συνεισφορά στις Αρχές της ΕΘΑΑΕ 90
Β.5 Ευθυγράμμιση με τη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού 90
Β.6 Ευθυγράμμιση με το Ευρωπαϊκό Πανεπιστήμιο INGENIUM 91
Αρκτικόλεξα 92

Εισαγωγή

Πρόλογος

Το Πανεπιστήμιο Κρήτης, με μακρά παράδοση ακαδημαϊκής αριστείας, καινοτομίας και κοινωνικής προσφοράς, καλείται να ανταποκριθεί στις αυξανόμενες απαιτήσεις ενός ψηφιακού, διασυνδεδεμένου και διεθνοποιημένου περιβάλλοντος. Οι εξελίξεις στην τεχνολογία, στη διαχείριση δεδομένων, στην τεχνητή νοημοσύνη και στις ψηφιακές υπηρεσίες μετασχηματίζουν τον τρόπο με τον οποίο λειτουργούν τα ιδρύματα ανώτατης εκπαίδευσης, δημιουργώντας νέες ευκαιρίες αλλά και νέες απαιτήσεις για την εκπαίδευση, την έρευνα και τη διοίκηση.

Στο πλαίσιο αυτό, η τεχνητή νοημοσύνη αναδεικνύεται σε έναν από τους σημαντικότερους καταλύτες του ψηφιακού μετασχηματισμού της ανώτατης εκπαίδευσης καθώς επηρεάζει ήδη τον τρόπο παραγωγής γνώσης, διδασκαλίας, έρευνας και διοίκησης. Η συστηματική διερεύνηση των δυνατοτήτων της αφορά τομείς που εκτείνονται από την υποστήριξη της ερευνητικής δραστηριότητας και της ακαδημαϊκής εκπαίδευσης έως τη βελτίωση της διοικητικής λειτουργίας του Πανεπιστημίου. Το παρόν Σχέδιο προωθεί τη σταδιακή ενσωμάτωση εφαρμογών τεχνητής νοημοσύνης με τρόπο υπεύθυνο, ασφαλή, διαφανή και σύμφωνο με το ισχύον κανονιστικό και δεοντολογικό πλαίσιο.

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός αποτελεί σήμερα έναν από τους κεντρικούς άξονες ανανέωσης και ενδυνάμωσης των σύγχρονων πανεπιστημίων. Δεν περιορίζεται στην υιοθέτηση νέων τεχνολογιών, αλλά συνιστά μια συνολική θεσμική μεταρρύθμιση που επηρεάζει τη διοίκηση, την εκπαίδευση, την έρευνα και την καθημερινή εμπειρία της ακαδημαϊκής κοινότητας.

Το παρόν Σχέδιο Ψηφιακού Μετασχηματισμού για την περίοδο 2026 - 2029 αποσκοπεί στη διαμόρφωση ενός συνεκτικού, ρεαλιστικού και θεσμικά κατοχυρωμένου πλαισίου αναφοράς για την ψηφιακή εξέλιξη του Ιδρύματος την επόμενη τετραετία.

Μέσα από τη συστηματική εφαρμογή του παρόντος πλαισίου, επιδιώκεται η ενίσχυση της διοικητικής αποτελεσματικότητας, η αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, η στήριξη της εκπαιδευτικής και ερευνητικής αποστολής του Ιδρύματος και η ενίσχυση της αξιοποίησης των ψηφιακών τεχνολογιών σε όλους τους τομείς λειτουργίας του.

Η επιτυχία του ψηφιακού μετασχηματισμού προϋποθέτει συλλογική δέσμευση, διαρκή συνεργασία και συνεχή αξιολόγηση. Το Σχέδιο Ψηφιακού Μετασχηματισμού φιλοδοξεί να αποτελέσει τη βάση αυτής της κοινής πορείας, με στόχο ένα Πανεπιστήμιο Κρήτης ψηφιακά ώριμο, αξιόπιστο, ανοιχτό στην κοινωνία και ανταγωνιστικό σε εθνικό και διεθνές επίπεδο.

Όραμα 2026 - 2029

Το Πανεπιστήμιο Κρήτης υιοθετεί ως κεντρικό όραμα τη δημιουργία ενός **ενιαίου, αξιόπιστου, ασφαλούς, διαλειτουργικού και ψηφιακά ώριμου οικοσυστήματος**, το οποίο θα υποστηρίζει αποτελεσματικά την εκπαίδευση, την έρευνα, την καινοτομία, τη διοίκηση και τη διεθνή παρουσία του Ιδρύματος.

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός αποτελεί θεσμική μεταρρύθμιση που επαναπροσδιορίζει τις διαδικασίες, βελτιώνει την εμπειρία χρήστη, ενισχύει τη διαφάνεια και ενδυναμώνει τη διοικητική και ακαδημαϊκή αποτελεσματικότητα. Στόχος είναι η μετάβαση σε ένα πανεπιστήμιο που λειτουργεί με ψηφιακή συνέπεια, υψηλή ποιότητα υπηρεσιών και μετρήσιμη απόδοση.

Το Σχέδιο Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2026 - 2029 έχει ως βασικό στόχο τη διαμόρφωση ενός ενιαίου ψηφιακού πλαισίου λειτουργίας για το σύνολο των διοικητικών, εκπαιδευτικών και ερευνητικών δραστηριοτήτων του Ιδρύματος.

Βασικές Αρχές του Ψηφιακού Μετασχηματισμού

- Ψηφιακή διακυβέρνηση.
- Διαλειτουργικότητα.
- Ασφάλεια πληροφοριών και κυβερνοασφάλεια.
- Προστασία προσωπικών δεδομένων.
- Προσβασιμότητα.
- Σχεδιασμός με επίκεντρο τον χρήστη.
- Ανοικτά πρότυπα και ανοικτά δεδομένα όπου επιτρέπεται.
- Βιωσιμότητα.
- Χρήση δεδομένων για τη λήψη αποφάσεων.
- Ηθική και υπεύθυνη αξιοποίηση και χρήση της τεχνητής νοημοσύνης και σύμφωνα με το ισχύον εθνικό[1] και Ευρωπαϊκό κανονιστικό πλαίσιο[2].

Στρατηγικοί στόχοι και πηγές χρηματοδότησης

Οι κεντρικοί στρατηγικοί στόχοι συνοψίζονται ως εξής:

- Ενοποίηση και απλοποίηση διοικητικών διαδικασιών.
- Εκσυγχρονισμός και ανάπτυξη ανθεκτικών και ασφαλών υποδομών και υπηρεσιών.
- Βελτιστοποίηση διαδικασιών και υπηρεσιών με επίκεντρο τον φοιτητή.
- Υιοθέτηση μοντέλου διοίκησης βάσει δεδομένων.

[1] Εφαρμοστικός Νόμος 5321/2026 (ΦΕΚ Α' 114/20.07.2026)
[2] Μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2024/1689 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 13ης Ιουνίου 2024 (AI Act - Κανονισμός για την Τεχνητή Νοημοσύνη), τροποποίηση του ν. 4961/2022 και άλλες διατάξεις.

- Προαγωγή του ψηφιακού εγγραμματισμού και ενίσχυση των ψηφιακών δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού.
- Ενίσχυση βιωσιμότητας και περιβαλλοντικής υπευθυνότητας.
- Διασφάλιση της κυβερνοασφάλειας, της προστασίας των προσωπικών δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας

Το πεδίο εφαρμογής του Σχεδίου καλύπτει:

- τις υπηρεσίες προς φοιτητές και προσωπικό,
- τις Σχολές και τα Τμήματα,
- τις κεντρικές διοικητικές υπηρεσίες,
- τις υποστηρικτικές δομές (βιβλιοθήκες, ΕΛΚΕ, ανεξάρτητες μονάδες κ.λπ.),
- τις ψηφιακές υποδομές και τα πληροφοριακά συστήματα
- τα ερευνητικά κέντρα/ινστιτούτα και τις οριζόντιες ερευνητικές υποδομές
- το Ευρωπαϊκό Πανεπιστήμιο INGENIUM

Το Σχέδιο Ψηφιακού Μετασχηματισμού λειτουργεί ως ομπρέλα στρατηγικού συντονισμού όλων των σχετικών δράσεων και ενεργειών που αποτυπώνονται σε πέντε βασικούς θεματικούς πυλώνες:

Πυλώνας 1: Υποδομές και Κυβερνοασφάλεια
Πυλώνας 2: Ψηφιακή Διακυβέρνηση και Διοίκηση
Πυλώνας 3: Εκπαίδευση και Φοιτητική Εμπειρία
Πυλώνας 4: Ψηφιακές Δεξιότητες και Ανθρώπινο Δυναμικό
Πυλώνας 5: Υποστήριξη Έρευνας και Ανοιχτής Επιστήμης

Για την υλοποίηση του Σχεδίου Ψηφιακού Μετασχηματισμού κρίνεται αναγκαίος ο προγραμματισμός και η επαρκής χρηματοδότηση των απαιτούμενων ενεργειών και δράσεων μέσω των διαθέσιμων πηγών χρηματοδότησης:

- Τακτικός προϋπολογισμός
- Εθνικό Πρόγραμμα Ανάπτυξης
- Εθνικά και ευρωπαϊκά προγράμματα
- Δωρεές, χορηγίες και συνεργασίες με δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς.
- Έσοδα από αξιοποίηση και διαχείριση της περιουσίας
- Ιδία έσοδα του πανεπιστημίου (π.χ. μεταπτυχιακά, spin-offs).

Η επιτυχής υλοποίηση του Σχεδίου προϋποθέτει την επιπλέον ενίσχυση της Μονάδας Ψηφιακής Διακυβέρνησης με εξειδικευμένο ανθρώπινο δυναμικό σε τομείς όπου οι υφιστάμενοι πόροι δεν επαρκούν ή απαιτείται εξειδικευμένη τεχνογνωσία. Για τον σκοπό αυτό θα επιδιωχθεί η στελέχωση της Μονάδας με προσωπικό υψηλής εξειδίκευσης στις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών.

Μονάδα Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Η Μονάδα Ψηφιακής Διακυβέρνησης (ΜΨΔ) του Πανεπιστημίου Κρήτης συστάθηκε ως αυτοτελής διοικητική δομή σε επίπεδο Διεύθυνσης, υπαγόμενη απευθείας στον Πρύτανη του Ιδρύματος. Αποστολή της Μονάδας είναι η ψηφιακή διακυβέρνηση του Πανεπιστημίου Κρήτης, η αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, η απλούστευση των διαδικασιών και ο συντονισμός της υλοποίησης δράσεων ψηφιακού μετασχηματισμού που καλύπτουν το σύνολο των δραστηριοτήτων του Ιδρύματος, σύμφωνα με τις αρχές και τις κατευθύνσεις της Βίβλου Ψηφιακού Μετασχηματισμού.

Η Μονάδα καλύπτει το πλήρες φάσμα των ψηφιακών υπηρεσιών του Ιδρύματος, από τις θεμελιώδεις δικτυακές και υπολογιστικές υποδομές έως τα πληροφοριακά συστήματα διοίκησης και τις πλατφόρμες ηλεκτρονικής μάθησης. Σχεδιάζει, αναπτύσσει και διαχειρίζεται τα κέντρα δεδομένων, τις υπηρεσίες υπολογιστικού νέφους και υψηλών επιδόσεων, τις κεντρικές υπηρεσίες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ταυτοποίησης και εξουσιοδότησης χρηστών, τις τηλεφωνικές υποδομές και τους μηχανισμούς κυβερνοασφάλειας. Αναπτύσσει και υποστηρίζει τα πληροφοριακά συστήματα που εξυπηρετούν τις ηλεκτρονικές γραμματείες, την οικονομική διαχείριση, τη διαχείριση ανθρώπινων πόρων και τη διακίνηση εγγράφων, διασφαλίζοντας τη διαλειτουργικότητα με εθνικά συστήματα και φορείς. Σχεδιάζει και λειτουργεί τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής μάθησης, τηλεκπαίδευσης, τηλεδιάσκεψης και παραγωγής εκπαιδευτικού υλικού. Μεριμνά για την ψηφιοποίηση αρχείων, την ψηφιακή διαφάνεια, την ανοιχτή διακυβέρνηση, τα ανοιχτά δεδομένα, καθώς και για δράσεις ανάπτυξης ψηφιακών δεξιοτήτων. Παρέχει αποτελεσματική τεχνική υποστήριξη αξιοποιώντας σύγχρονα εργαλεία και μεθοδολογίες αυτοματοποίησης εξυπηρετώντας το σύνολο της ακαδημαϊκής κοινότητας. Στο πλαίσιο αυτό, θα διερευνηθούν δυνατότητες αξιοποίησης της τεχνητής νοημοσύνης με στόχο τη διαρκή βελτίωση της ποιότητας των ψηφιακών υπηρεσιών του Ιδρύματος. Η Μονάδα Ψηφιακής Διακυβέρνησης παρέχει επίσης και τις ανάλογες υπηρεσίες στο Ευρωπαϊκό Πανεπιστήμιο INGENIUM.

Το Πανεπιστήμιο Κρήτης ήδη διαθέτει μια ιδιαίτερα ανεπτυγμένη υποδομή και εκτεταμένες ψηφιακές υπηρεσίες τις οποίες υποστηρίζει η ΜΨΔ διαθέτοντας υψηλή τεχνογνωσία και

πολυετή εμπειρία. Σήμερα η Μονάδα στελεχώνεται από περίπου 30 εξειδικευμένα στελέχη, μόνιμο και συμβασιούχο τεχνικό και διοικητικό προσωπικό, τα οποία διαθέτουν την τεχνογνωσία και την εμπειρία να σχεδιάζουν, να αναπτύσσουν, να λειτουργούν και να υποστηρίζουν ένα εκτεταμένο και ιδιαίτερα σύνθετο οικοσύστημα ψηφιακών υποδομών και υπηρεσιών. Η εκτεταμένη αξιοποίηση λύσεων ανοιχτού κώδικα, σε συνδυασμό με τη στοχευμένη χρήση εμπορικά διαθέσιμου λογισμικού αναγνωρισμένων κατασκευαστών, οι πολλαπλές συνεργασίες με εθνικούς τεχνολογικούς φορείς και οργανισμούς, η συμμετοχή σε δράσεις διεθνοποίησης και εξωστρέφειας, τεκμηριώνουν ένα επίπεδο οργανωτικής και τεχνολογικής ωριμότητας που καθιστά τη Μονάδα ικανή να αναλάβει τον ρόλο του βασικού φορέα υλοποίησης του ψηφιακού μετασχηματισμού του Πανεπιστημίου Κρήτης.

Αποδέκτες ψηφιακών υπηρεσιών

Το Πανεπιστήμιο Κρήτης, το οποίο λειτουργεί από το 1977, υποδέχθηκε τους πρώτους φοιτητές του κατά την ακαδημαϊκή χρονιά 1977-78. Σήμερα αποτελεί ένα από τα πλέον δυναμικά και εξωστρεφή ανώτατα ιδρύματα της Ελλάδας. Αναπτύσσεται σε δύο σύγχρονες πανεπιστημιουπόλεις (campuses) στο Ρέθυμνο και το Ηράκλειο, και εξυπηρετεί την ακαδημαϊκή κοινότητα που αποτελεί τον βασικό αποδέκτη των ψηφιακών του υπηρεσιών.

Το Ίδρυμα συγκροτείται από 5 Σχολές και προσφέρει 19 προπτυχιακά προγράμματα σπουδών εκ των οποίων ένα είναι ξενόγλωσσο, καθώς και περισσότερα από 70 μεταπτυχιακά προγράμματα σπουδών εκ των οποίων 19 είναι ξενόγλωσσα. Ο φοιτητικός πληθυσμός του Πανεπιστημίου Κρήτης ανέρχεται σε περίπου 13.719 εγγεγραμμένους προπτυχιακούς φοιτητές, 2.189 Μεταπτυχιακούς φοιτητές και 1.171 υποψήφιους διδάκτορες[3], οι οποίοι αποτελούν τους κύριους χρήστες των ακαδημαϊκών και εκπαιδευτικών ψηφιακών υπηρεσιών του Ιδρύματος.

Παράλληλα, το ανθρώπινο προσωπικό που στηρίζει τη λειτουργία του Πανεπιστημίου Κρήτης αποτελείται από περίπου 482 μέλη ΔΕΠ, 163 μέλη ΕΕΠ/ΕΔΙΠ/ΕΤΕΠ και 287 διοικητικό προσωπικό (257 μόνιμοι υπάλληλοι ή με σχέση εργασίας ΙΔΑΧ και 30 υπάλληλοι επί συμβάσει). Η πανεπιστημιακή υποδομή περιλαμβάνει 2 κεντρικές Βιβλιοθήκες, 126 αίθουσες διδασκαλίας και 255 αίθουσες εργαστηρίων, 300 δωμάτια στέγασης φοιτητών, 2 φοιτητικές λέσχες, διαμορφώνοντας ένα σύνθετο περιβάλλον παροχής και υποστήριξης ψηφιακών υπηρεσιών σε πολλαπλές κατηγορίες χρηστών.

Ενδεικτικά ανεξάρτητες μονάδες και ερευνητικά προγράμματα που υποστηρίζονται από την ΜΨΔ είναι η Βιβλιοθήκη, ΜΟΔΥ - ΕΛΚΕ (Μονάδα Οικονομικής & Διοικητικής Υποστήριξης Ειδικού Λογαριασμού Κονδυλίων Έρευνας), ΚΕΔΙΒΙΜ (Κέντρο Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης), ΚΕΔΙΜΑ/ΤΟΠ, ΕΑΠ (Εταιρία αξιοποίησης), Φοιτητική Μέριμνα, ΜΙΠ (Μονάδα

[3] Τα δεδομένα αφορούν το ακαδημαϊκό έτος 2025-2026.

Ισότιμης Πρόσβασης), ΜΑΠ (Μονάδα Ασφάλειας Πρόσβασης), Μονάδα Καινοτομίας και Μεταφοράς Τεχνογνωσίας (Μῆτις), ΚΕΨΥΣΥ (Κέντρο Ψυχολογικής και Συμβουλευτικής Υποστήριξης), EURCAW/AQUA, TALOS AI4ssh, ΠΑΚΕΚ (Πανεπιστημιακό Κέντρο Έρευνας και Καινοτομίας). Για υποστηρικτικές δομές όπως η Βιβλιοθήκη, λαμβάνεται ιδιαίτερη μέριμνα σε συνεργασία με τους τοπικούς τεχνικούς και διαχειριστές λόγω των αυξημένων τεχνικών απαιτήσεων. Το Πανεπιστήμιο Κρήτης μετέχει και υποστηρίζει ψηφιακά το INGENIUM European University Alliance, - μία ευρωπαϊκή συμμαχία δέκα πανεπιστημίων από δέκα διαφορετικές χώρες της Ευρώπης, η οποία υποστηρίζεται από το πρόγραμμα Erasmus+ της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Στόχος της συμμαχίας είναι η δημιουργία ενός ενιαίου ευρωπαϊκού πανεπιστημιακού χώρου που προάγει την αριστεία στην εκπαίδευση, την έρευνα, την καινοτομία και την κοινωνική προσφορά.

Το Πανεπιστήμιο Κρήτης, μέσω της Μονάδας Ψηφιακής Διακυβέρνησης, έχει αναλάβει τον συντονισμό του Πακέτου Εργασίας 3 [Work Package (WP3)– Digital INGENIUM] και υποστηρίζει ψηφιακά συνολικά τη συμμαχία σε υπολογιστικές υποδομές και παροχή υπηρεσιών.

Πυλώνας 1: Υποδομές και κυβερνοασφάλεια

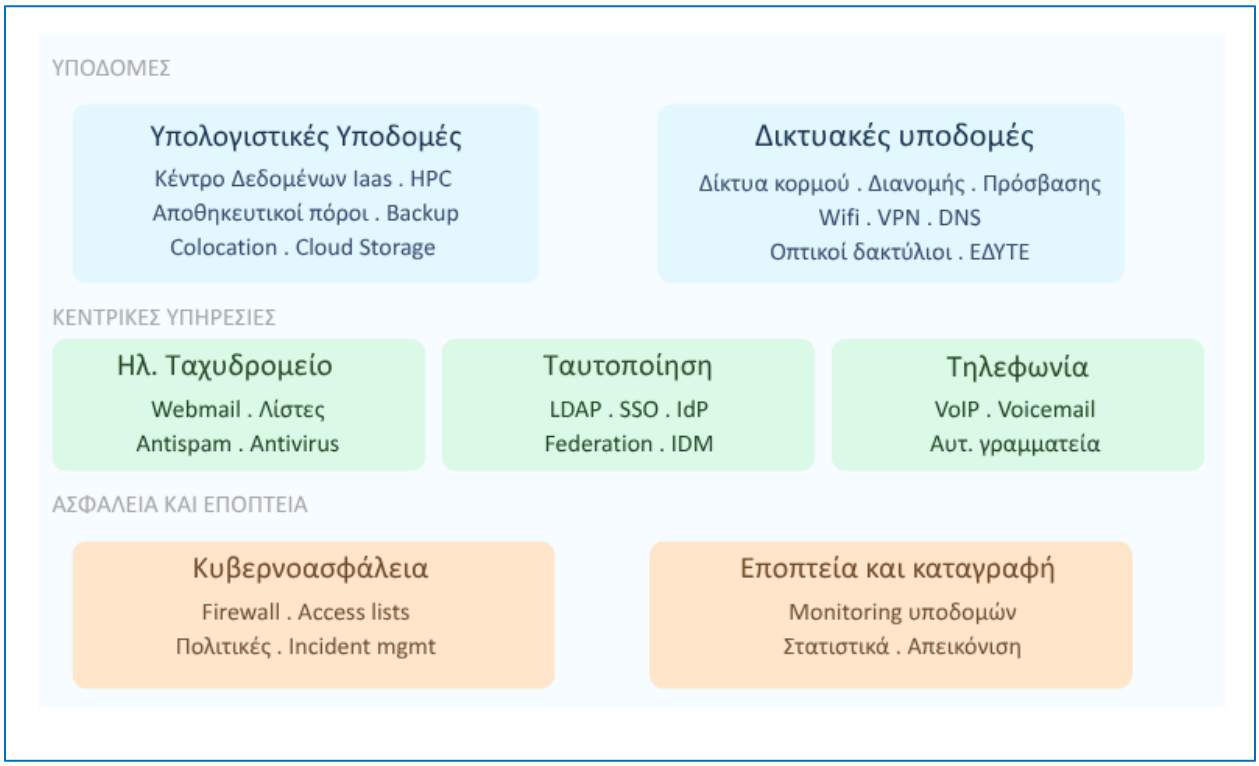
Το σύγχρονο Πανεπιστήμιο χαρακτηρίζεται ως ένα περιβάλλον με ιδιαίτερα υψηλές απαιτήσεις απόδοσης, διαθεσιμότητας και ασφάλειας. Η αναβάθμιση των υφιστάμενων υποδομών και υπηρεσιών, η ανάπτυξη νέων υποδομών και υπηρεσιών καθώς και η ευρεία ενσωμάτωση ψηφιακών διαδικασιών σε κάθε πτυχή της ακαδημαϊκής ζωής συνιστούν προϋπόθεση για την διατήρηση της ικανότητας του να ανταπεξέλθει ανταγωνιστικά απέναντι στις πολλαπλές και πολυδιάστατες προκλήσεις.

Παράλληλα, η αυξανόμενη τάση χρήσης προσωπικών τερματικών υπολογιστικών συσκευών από τα μέλη της πανεπιστημιακής κοινότητας για την κάλυψη αναγκών εκπαίδευσης, εργασίας, συνεργασίας και επικοινωνίας, σε συνδυασμό με τις απαιτήσεις νέων τεχνολογιών έξυπνης πανεπιστημιούπολης και IoT (Internet of Things), καθιστούν τις κεντρικές δικτυακές και υπολογιστικές υποδομές παράγοντα στρατηγικής σημασίας για την ομαλή λειτουργία του Ιδρύματος.

Το Πανεπιστήμιο Κρήτης, έχοντας λάβει σημαντικές πρωτοβουλίες τα τελευταία χρόνια για την ενίσχυση των κεντρικών υποδομών του, διαθέτει σήμερα ιδιαίτερα ανεπτυγμένες υποδομές ΤΠΕ και στις δύο Πανεπιστημιουπόλεις του Ιδρύματος. Οι υποδομές αυτές αποτελούν τη βάση για τη διάθεση ενός ευρέος φάσματος ηλεκτρονικών υπηρεσιών στην πανεπιστημιακή κοινότητα.

Οι υποδομές περιλαμβάνουν τα δίκτυα κορμού και διανομής που διασυνδέουν τις κτηριακές εγκαταστάσεις του Ιδρύματος με υψηλή ταχύτητα, ένα κέντρο δεδομένων που έχει υλοποιηθεί και εξελιχθεί βασισμένο σε αρχές υψηλής διαθεσιμότητας και ενεργειακής αποδοτικότητας, τις κεντρικές υπολογιστικές και αποθηκευτικές υπηρεσίες που παρέχονται μέσω σύγχρονου περιβάλλοντος virtualization προς τις ακαδημαϊκές, ερευνητικές και διοικητικές μονάδες, μια σύγχρονη υπολογιστική υποδομή υψηλών επιδόσεων, τις κεντρικές υπηρεσίες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, τις κεντρικές υπηρεσίες ταυτοποίησης και εξουσιοδότησης χρηστών, τις τηλεφωνικές υποδομές και υπηρεσίες. Πολιτικές κυβερνοασφάλειας εφαρμόζονται σε εξειδικευμένο για αυτό τον σκοπό εξοπλισμό, στο δικτυακό εξοπλισμό καθώς και στο σύνολο των υποδομών και υπηρεσιών.

Εποπτική απεικόνιση υποδομών και υπηρεσιών του Πυλώνα 1



Η ανάπτυξη, η διαχείριση και η αδιάλειπτη λειτουργία αυτού του εκτεταμένου συνόλου υποδομών και υπηρεσιών στηρίζεται σε προσωπικό υψηλής τεχνογνωσίας και εμπειρίας. Επίσης δίνεται προτεραιότητα, στην αξιοποίηση λύσεων βασισμένων σε λογισμικό ανοιχτού κώδικα, στην ενδυνάμωση συνεργασιών με εθνικούς τεχνολογικούς φορείς και οργανισμούς όπως το ΕΔΥΤΕ και το GUnet, καθώς και στη συμμετοχή σε δράσεις και έργα διεθνοποίησης και εξωστρέφειας.

Στο πλαίσιο του Σχεδίου Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2026–2029, ο Πυλώνας 1 οργανώνεται σε τέσσερις ενότητες, στην ανθεκτικότητα και επιχειρησιακή συνέχεια, τον εκσυγχρονισμό υποδομών και τη βιώσιμη ανάπτυξη, την κυβερνοασφάλεια και προστασία δεδομένων, και την έξυπνη διαχείριση με αυτοματοποίηση και διαφάνεια λειτουργίας.

1.1 Ανθεκτικότητα και Επιχειρησιακή Συνέχεια

Η διαρκώς αυξανόμενη εξάρτηση του συνόλου των λειτουργιών του Ιδρύματος από τις ψηφιακές υποδομές και υπηρεσίες καθιστά αναγκαία την αδιάλειπτη λειτουργίας τους. Κάθε διακοπή ή δυσλειτουργία των κεντρικών υπηρεσιών επηρεάζει άμεσα την ορθή λειτουργία των

ακαδημαϊκών τμημάτων και διοικητικών υπηρεσιών έχοντας άμεσο αντίκτυπο στην εκπαιδευτική διαδικασία, την ερευνητική δραστηριότητα και τη διοικητική λειτουργία.

Σαν βασική παρέμβαση του παρόντος άξονα κρίνεται απαραίτητη η δημιουργία και λειτουργία Disaster Recovery Site στις κτιριακές εγκαταστάσεις του Ιδρύματος στο Ρέθυμνο, σε απόσταση ασφαλείας μεγαλύτερη των πενήντα χιλιομέτρων από το κύριο Κέντρο Δεδομένων, ώστε να διασφαλιστεί η ταχεία ανάκαμψη των κρίσιμων λειτουργιών σε περίπτωση σοβαρής φυσικής ή άλλης καταστροφής. Σε αυτό το πλαίσιο, οι κεντρικές υποδομές και υπηρεσίες θα ταξινομηθούν ανά κατηγορία κρισιμότητας και θα καθοριστούν για κάθε κατηγορία οι αντίστοιχοι στόχοι χρόνου ανάκαμψης (Recovery Time Objective – RTO) και σημείου ανάκαμψης δεδομένων (Recovery Point Objective – RPO).

Παράλληλα, προβλέπεται η αναβάθμιση της υφιστάμενης υποδομής αντιγράφων ασφαλείας και η διεύρυνση των μηχανισμών επαναφοράς. Η αποτελεσματικότητα των αντιγράφων ασφαλείας θα επαληθεύεται μέσω τακτικών δοκιμών επαναφοράς, ενώ θα διατηρούνται αμετάβλητα και απομονωμένα αντίγραφα, ώστε να περιορίζεται ο κίνδυνος καταστροφής ή κρυπτογράφησής τους σε περίπτωση επίθεσης ransomware. Επίσης προβλέπεται η ενίσχυση της συνδεσιμότητας των κρίσιμων σημείων παρουσίας του Ιδρύματος με την διασφάλιση της διασύνδεσης τους μέσω της προμήθειας και εγκατάστασης εναλλακτικών δικτυακών συνδέσεων εξασφαλίζοντας την διαθεσιμότητα των υπηρεσιών.

Η εγκατάσταση συστημάτων παρακολούθησης περιβαλλοντικών συνθηκών λειτουργίας σε κρίσιμους χώρους, σε συνδυασμό με την εφαρμογή μηχανισμών άμεσης ειδοποίησης για έκτακτα συμβάντα που αφορούν στη φυσική ασφάλεια και στις περιβαλλοντικές συνθήκες κρίσιμων υποδομών θα ενισχύσουν σημαντικά την ικανότητα πρόληψης και έγκαιρης αντίδρασης.

Η ενότητα περιλαμβάνει τη σύνταξη σχεδίου επιχειρησιακής συνέχειας για τις κεντρικές υποδομές και υπηρεσίες και συμπληρώνεται από την θέσπιση κεντρικής βάσης γνώσης για τη συστηματική τεκμηρίωση αρχιτεκτονικών, διαδικασιών και ρυθμίσεων ως θεμελιώδες μέτρο διασφάλισης της λειτουργικής ετοιμότητας και της μεταφοράς τεχνογνωσίας.

1.2 Εκσυγχρονισμός Υποδομών και Υπηρεσιών

Το επόμενο βήμα εξέλιξης των κεντρικά παρεχόμενων υποδομών και υπηρεσιών του Ιδρύματος αφορά στη σταδιακή αντικατάσταση παρωχημένου εξοπλισμού και τον εκσυγχρονισμό των υφιστάμενων υποδομών και υπηρεσιών. Βασικό στόχο αποτελεί η διαμόρφωση ενός περιβάλλοντος ελεύθερης κινητικότητας, που θα επιτρέπει τη λειτουργία των ψηφιακών υπηρεσιών με χαρακτηριστικά υψηλής απόδοσης και υψηλής διαθεσιμότητας και με

προσδοκώμενο αποτέλεσμα την αύξηση της παραγωγικότητας μέσω της δυνατότητας εργασίας και συνεργασίας σε οποιονδήποτε χρόνο και από οποιονδήποτε χώρο.

Βασικές κατευθύνσεις αποτελούν η βιωσιμότητα, η ορθολογική διαχείριση και αξιοποίηση των διαθέσιμων πόρων, η μείωση του κόστους συντήρησης και λειτουργίας, και η δυνατότητα επέκτασης ανάλογα με τις εξελισσόμενες ανάγκες της πανεπιστημιακής κοινότητας.

Στην κατεύθυνση βελτίωσης της δυνατότητας υποστήριξης νέων υπολογιστικών και αποθηκευτικών υποδομών, προβλέπεται η αναβάθμιση του Κέντρου Δεδομένων για την υποστήριξη ισχυρότερων υπολογιστικών φορτίων με διατήρηση και βελτίωση του επιπέδου υψηλής διαθεσιμότητας και ενεργειακής αποδοτικότητας που διέπουν ήδη τη λειτουργία του.

Η ολοκλήρωση της μετάβασης σε σύγχρονη πλατφόρμα εικονικοποίησης ανοιχτού κώδικα αποτελεί επιλογή που θα συμβάλει στη σημαντική μείωση του κόστους αδειοδότησης και λειτουργίας. Ταυτόχρονα, η ενσωμάτωση νέων υπολογιστικών και αποθηκευτικών πόρων, σε συνδυασμό με τη σταδιακή απόσυρση του παρωχημένου εξοπλισμού, θα διασφαλίσει την παροχή υπηρεσιών υψηλού επιπέδου. Ιδιαίτερη βαρύτητα δίνεται στην ενίσχυση της υπολογιστικής υποδομής υψηλών επιδόσεων και του αποθηκευτικού χώρου μεγάλων δεδομένων, καθώς η συνεχώς αυξανόμενη ζήτηση της πανεπιστημιακής κοινότητας για υπηρεσίες υπερ-υπολογιστικής ισχύος καθιστά αναγκαία τη διαρκή επέκταση των διαθέσιμων πόρων.

Σε επίπεδο δικτυακών υποδομών, η κάλυψη των αυξανόμενων αναγκών ενσύρματης και ασύρματης διασύνδεσης, η ετοιμότητα κάλυψης μελλοντικών αναγκών διασύνδεσης σε τοπικό και περιφερειακό/εθνικό επίπεδο καθώς και η ενσωμάτωση τεχνολογιών έξυπνης πανεπιστημιούπολης και IoT, καθιστούν απαραίτητη την αντικατάσταση παρωχημένου και την αναβάθμιση του υφιστάμενου κεντρικού και περιφερειακού δικτυακού εξοπλισμού.

Παράλληλα, προβλέπεται η ενίσχυση των παθητικών υποδομών με αναβάθμιση των καλωδιακών υποδομών δικτύων πρόσβασης, διανομής και κορμού, καθώς και η ανάπτυξη νέων δικτυακών υποδομών, προσφέροντας παράλληλα νέες δυνατότητες διασύνδεσης μετρητικών διατάξεων και αισθητήρων στην κατεύθυνση αξιοποίησης τεχνολογιών IoT και στο πλαίσιο της δημιουργίας έξυπνων πανεπιστημιουπόλεων.

Σε επίπεδο κεντρικών υπηρεσιών, ο εκσυγχρονισμός περιλαμβάνει την αναβάθμιση της κεντρικής υπηρεσίας ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, την ολοκλήρωση της μετάβασης σε νέο ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης ηλεκτρονικών λογαριασμών (IDM) που θα ενισχύσει τον αυτοματισμό στη διαχείριση κύκλου ζωής λογαριασμών και τις δυνατότητες ενιαίας πρόσβασης σε ιδρυματικές και ομοσπονδιακές υπηρεσίες, καθώς και την αναβάθμιση της κεντρικής υπηρεσίας ονοματοδοσίας (DNS). Η μετάβαση στο ανανεωμένο σύστημα IDM θα συνοδευτεί

από την καθολική εφαρμογή πολυπαραγοντικής αυθεντικοποίησης (Multi-Factor Authentication – MFA) στους ιδρυματικούς λογαριασμούς και στις παρεχόμενες υπηρεσίες, καθώς και στην εφαρμογή ελάχιστων αναγκαίων δικαιωμάτων κατά την απόδοση και διαχείριση των προσβάσεων. Η εξέλιξη των τηλεφωνικών υποδομών και υπηρεσιών, με γνώμονα τη μείωση του λειτουργικού και τηλεπικοινωνιακού κόστους και η διερεύνηση εναλλακτικών δυνατοτήτων λειτουργίας, αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της συνολικής στρατηγικής.

Κύριοι στόχοι αυτής της προσέγγισης είναι η παροχή υπηρεσιών υψηλού επιπέδου με ομοιόμορφο τρόπο σε όλα τα μέλη της πανεπιστημιακής κοινότητας, η επίτευξη οικονομιών κλίμακας τόσο στο κόστος προμήθειας όσο και στο κόστος λειτουργίας, καθώς και η δημιουργία ενός πλαισίου υπηρεσιών συμπληρωματικών μεταξύ τους. Η στρατηγική για την επίτευξη των στόχων περιλαμβάνει την βέλτιστη αξιοποίηση τόσο των ιδρυματικών υποδομών όσο και των δημόσιων εθνικών υπολογιστικών υποδομών και υπηρεσιών. Κριτήρια για την τελική επιλογή αποτελούν η απαιτούμενη διαθεσιμότητα και η ευελιξία στην χρήση, το κόστος ανάπτυξης και λειτουργίας, το παρεχόμενο επίπεδο ποιότητας υπηρεσίας και το απαραίτητο επίπεδο διασφάλισης εμπιστευτικότητας.

1.3 Κυβερνοασφάλεια και Προστασία Δεδομένων

Η ραγδαία αύξηση των κυβερνοαπειλών σε παγκόσμιο επίπεδο, σε συνδυασμό με τις εξελισσόμενες απαιτήσεις του ευρωπαϊκού και εθνικού κανονιστικού πλαισίου, καθιστούν αναγκαία την ενίσχυση της ανθεκτικότητας του Ιδρύματος σε θέματα κυβερνοασφάλειας και προστασίας δεδομένων.

Για θέματα κυβερνοασφάλειας και προστασίας δεδομένων, το Ίδρυμα διαθέτει Υπεύθυνο Ασφαλείας Συστημάτων Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΥΑΣΠΕ/CISO) καθώς και Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων (ΥΠΔ/DPO), οι οποίοι υπάγονται απευθείας στον Πρύτανη. Ο ΥΑΣΠΕ του Ιδρύματος μεριμνά για τη διαμόρφωση του πλαισίου κυβερνοασφάλειας και την αποτίμηση των σχετικών κινδύνων, ενώ ο DPO παρέχει εποπτεία και συμβουλευτική καθοδήγηση σε θέματα προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων. Η Μονάδα Ψηφιακής Διακυβέρνησης φέρει την ευθύνη του τεχνικού σχεδιασμού και της πρακτικής εφαρμογής των πολιτικών και μέτρων ασφάλειας στο σύνολο των υποδομών και υπηρεσιών.

Για την αντιμετώπιση του συνεχώς αυξανόμενου όγκου κυβερνοαπειλών προβλέπεται η εγκατάσταση εξειδικευμένου εξοπλισμού και λογισμικού για την εφαρμογή πολιτικών κυβερνοασφάλειας σε πολλαπλά επίπεδα. Η εγκατάσταση νέων συσκευών ασφάλειας δικτύου για την προστασία τόσο του εσωτερικού δικτύου όσο και των υπηρεσιών που φιλοξενούνται στο

Κέντρο Δεδομένων θα ενισχύσει κατακόρυφα το επίπεδο ασφάλειας και θα προσφέρει αυξημένο επίπεδο προστασίας από κακόβουλες επιθέσεις, παραβιάσεις πληροφοριακών συστημάτων και αποτροπής μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης. Παράλληλα, η αναβάθμιση των κεντρικών υποδομών δικτύων κορμού και διανομής θα υποστηρίξει μια νέα αρχιτεκτονική δικτυακής διασύνδεσης, ώστε να καταστεί δυνατή η διασύνδεση των νέων συσκευών δικτυακής ασφάλειας και η κεντρική εφαρμογή πολιτικών ασφάλειας στη δικτυακή κίνηση.

Επιπλέον, η εφαρμογή μηχανισμού προστασίας της κεντρικής υπηρεσίας ηλεκτρονικής αλληλογραφίας σε κεντρικό επίπεδο θα ενισχύσει την ασφάλεια, την αξιοπιστία και την ομαλή λειτουργία μιας υπηρεσίας καθημερινής και καθολικής χρήσης. Η εγκατάσταση μηχανισμού προστασίας διαδικτυακών εφαρμογών (WAF) θα παρέχει μέτρα προστασίας ενάντια σε εξειδικευμένες επιθέσεις που στοχεύουν σε ιστοσελίδες και διαδικτυακές εφαρμογές, αποτρέποντας την παραποίησή τους και εξασφαλίζοντας τη διαθεσιμότητα και την προστασία των χρηστών. Σε επίπεδο τερματικών συσκευών, η εγκατάσταση λογισμικού ανίχνευσης και αντιμετώπισης απειλών (EDR/XDR) στις συσκευές του προσωπικού θα αποτελέσει μια κρίσιμη παρέμβαση για την προστασία των δεδομένων και της επιχειρησιακής λειτουργίας από κακόβουλο λογισμικό.

Στο πλαίσιο ενίσχυσης της κυβερνοασφάλειας θα αναπτυχθεί κεντρικός μηχανισμός συλλογής και συσχέτισης καταγραφών ασφαλείας μέσω συστήματος SIEM, με την παρακολούθηση και την αρχική διερεύνηση συμβάντων να πραγματοποιούνται από τη Μονάδα Ψηφιακής Διακυβέρνησης σε συνεργασία με τον ΥΑΣΠΕ. Επιπρόσθετα, θα εφαρμόζεται συνεχής διαχείριση ευπαθειών μέσω αυτοματοποιημένων σαρώσεων, συμπληρωματικά προς τους περιοδικούς ελέγχους, ενώ τα τεχνικά μέτρα θα ενισχύονται με δράσεις εκπαίδευσης και ευαισθητοποίησης των χρηστών. Παράλληλα, η αναβάθμιση των βασικών πληροφοριακών συστημάτων που υποστηρίζουν τις διοικητικές και ακαδημαϊκές λειτουργίες, ώστε να λειτουργούν κάνοντας χρήση πρόσφατων και ενημερωμένων εκδόσεων λειτουργικών συστημάτων και λογισμικού, αποτελεί θεμελιώδη προϋπόθεση για τη μείωση της έκθεσης σε γνωστές ευπάθειες.

Η βελτίωση του επιπέδου φυσικής ασφάλειας τόσο του Κέντρου Δεδομένων όσο και των χώρων της Μονάδας Ψηφιακής Διακυβέρνησης στοχεύει στην αποτροπή μη εξουσιοδοτημένης φυσικής πρόσβασης και στην προστασία κρίσιμου εξοπλισμού, ευαίσθητων δεδομένων και πληροφοριών.

Η ενότητα ολοκληρώνεται με τη διενέργεια ελέγχων παρείσδυσης (Penetration Testing) σε κρίσιμες υπηρεσίες, ως βασικό εργαλείο αξιολόγησης της αποτελεσματικότητας των τηρούμενων μέτρων πρόληψης και προστασίας, καθώς και με τη σύνταξη ολοκληρωμένων πολιτικών και διαδικασιών κυβερνοασφάλειας, συμπεριλαμβανομένου σχεδίου αντιμετώπισης

περιστατικών, και τη σύνταξη και επικαιροποίηση κανονισμών λειτουργίας των παρεχόμενων υπηρεσιών αναφορικά με την ασφάλεια και την προστασία δεδομένων.

1.4 Έξυπνη Διαχείριση, Αυτοματοποίηση και Διαφάνεια Λειτουργίας

Η αποτελεσματική διαχείριση του εκτεταμένου και πολύπλοκου συνόλου υποδομών και υπηρεσιών στο Πανεπιστήμιο Κρήτης προϋποθέτει την χρήση σύγχρονων εργαλείων αυτοματοποίησης και διαχείρισης. Η εισαγωγή διαδικασιών διαχείρισης υποδομών και υπηρεσιών μέσω της αυτοματοποίησης αναμένεται να αυξήσει σημαντικά την αποδοτικότητα και να μειώσει τον κίνδυνο ανθρώπινου σφάλματος, επιτρέποντας την εστίαση σε δράσεις υψηλότερης προστιθέμενης αξίας.

Ταυτόχρονα, η ενίσχυση της απομακρυσμένης εποπτείας λειτουργικών χαρακτηριστικών και παραμέτρων των υποδομών και υπηρεσιών, μέσω της αναβάθμισης και επέκτασης των υφιστάμενων συστημάτων καταγραφής και απεικόνισης στατιστικών δεδομένων, θα βελτιώσει την ικανότητα πρόληψης και έγκαιρης αντιμετώπισης προβλημάτων.

Η υλοποίηση ενός κεντρικού μητρώου καταγραφής και διαχείρισης του συνόλου των υποστηριζόμενων υποδομών και εξοπλισμού θα αποτελέσει ένα αξιόπιστο σημείο αναφοράς για τον επιχειρησιακό σχεδιασμό και τη λήψη τεκμηριωμένων αποφάσεων για την συντήρηση των υφιστάμενων και την προμήθεια νέων υποδομών. Το μητρώο θα αποτελεί το κεντρικό Source of Truth για τις υποδομές, τον εξοπλισμό και τις παραμετροποιήσεις τους, οι οποίες θα τηρούνται σε ιδιωτικά αποθετήρια με έλεγχο εκδόσεων. Με τον τρόπο αυτό θα υποστηρίζονται η ταχεία αποκατάσταση, η μεταφορά τεχνογνωσίας, ο έλεγχος αλλαγών, η λειτουργία του Disaster Recovery Site και η κεντρική βάση γνώσης. Τα αποθετήρια θα διαθέτουν αυστηρό έλεγχο πρόσβασης και ασφαλή διαχείριση διαπιστευτηρίων και κλειδιών. Επίσης η ανάπτυξη ενός νέου περιβάλλοντος προβολής και δημοσιοποίησης στοιχείων λειτουργίας των βασικών υποδομών και υπηρεσιών, με ενότητα ενημέρωσης για προγραμματισμένες εργασίες συντήρησης, θα ενισχύσει τη διαφάνεια προς την ακαδημαϊκή κοινότητα, συμβάλλοντας στη διαμόρφωση κλίματος εμπιστοσύνης μεταξύ της Μονάδας Ψηφιακής Διακυβέρνησης και των χρηστών των κεντρικά παρεχόμενων υπηρεσιών.

Παρακάτω δίνεται ο πίνακας δράσεων και ενεργειών του πυλώνα, ανά ενότητα:

Δράση	Ενέργειες	Παρατηρήσεις υλοποίησης
Ενότητα 1.1 Ανθεκτικότητα και Επιχειρησιακή Συνέχεια		
Εναλλακτική συνδεσιμότητα δικτύου	Προμήθεια εναλλακτικών δικτυακών συνδέσεων κρίσιμων σημείων	Προτεραιότητα: Βούτες-Γάλλος, σύνδεση ΕΔΥΤΕ
Παρακολούθηση συνθηκών λειτουργίας	Συστήματα παρακολούθησης περιβαλλοντικών συνθηκών και μηχανισμοί άμεσης ειδοποίησης	ΚΔ Βουτών και κατανεμητές υψηλής κρισιμότητας
Disaster Recovery Site	Δημιουργία και λειτουργία DR Site στο Ρέθυμνο (≥50km από κύριο ΚΔ)	Κατηγοριοποίηση των κρίσιμων υπηρεσιών και καθορισμός RTO/RPO
Αντίγραφα ασφαλείας	Αναβάθμιση υποδομής και διεύρυνση μηχανισμών επαναφοράς κρίσιμων υπηρεσιών. Τήρηση αντιγράφων ασφαλείας	Προστασία των αντιγράφων από περιστατικά ransomware.
Σχέδιο επιχειρησιακής συνέχειας	Σύνταξη σχεδίου επιχειρησιακής συνέχειας για κεντρικές υποδομές και υπηρεσίες	
Βάση γνώσης	Τεκμηρίωση αρχιτεκτονικών, διαδικασιών και ρυθμίσεων	Διαρκής ενέργεια
Ενότητα 1.2 Εκσυγχρονισμός Υποδομών και Υπηρεσιών		
Διαχείριση λογαριασμών (IDM)	Μετάβαση σε νέο σύστημα IDM με αυτοματοποίηση κύκλου ζωής, εφαρμογή MFA	Σε εξέλιξη, σε συνεργασία με GUnet
Υπολογιστικές και αποθηκευτικές υποδομές	Μετάβαση σε πλατφόρμα εικονικοποίησης ανοιχτού κώδικα. Ενσωμάτωση νέων πόρων. Απόσυρση παρωχημένου εξοπλισμού	Σε εξέλιξη. Μείωση κόστους αδειοδότησης, αναβάθμιση υποδομών
Αναβάθμιση βασικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών	Αναβάθμιση κεντρικής υπηρεσίας email, ονοματοδοσίας, κεντρικών υπηρεσιών πιστοποίησης χρηστών	Σε εξέλιξη. Επικαιροποίηση
Αναβάθμιση Κέντρου Δεδομένων	Υποστήριξη ισχυρότερων φορτίων με διατήρηση υψηλής διαθεσιμότητας και ενεργειακής αποδοτικότητας	Η/Μ παρεμβάσεις (ψύξη, τροφοδοσία)
Δικτυακός εξοπλισμός	Αναβάθμιση κεντρικού/περιφερειακού εξοπλισμού ενσύρματης και ασύρματης πρόσβασης	
Smart campus / IoT	Νέες δικτυακές υποδομές για μετρητικές διατάξεις και αισθητήρες IoT	Στο πλαίσιο έξυπνων πανεπιστημιουπόλεων
HPC και αποθηκευτικός χώρος μεγάλων δεδομένων	Ενίσχυση και επέκταση υποδομής HPC. Επέκταση αποθηκευτικού χώρου	Νέα υποδομή σε λειτουργία

Παθητικές υποδομές	Αναβάθμιση καλωδιακών υποδομών δικτύων πρόσβασης, διανομής και κορμού	
Τηλεφωνικές υποδομές	Εξέλιξη υποδομών για μείωση κόστους. Διερεύνηση εναλλακτικών	
Ενότητα 1.3 Κυβερνοασφάλεια και Προστασία Δεδομένων		
Προστασία υπηρεσίας ηλεκτρον. ταχυδρομείου	Μηχανισμός antispam/antivirus για την κεντρική υπηρεσία ηλεκτρον. ταχυδρομείου	Υλοποίηση νέου μηχανισμού προστασίας
Αναβάθμιση λογισμικού συστημάτων	Ενημέρωση λειτουργικών συστημάτων και λογισμικού σε πρόσφατες εκδόσεις	Μείωση έκθεσης σε γνωστές ευπάθειες
Παρακολούθηση συμβάντων	Μηχανισμοί ιχνηλάτησης και καταγραφής συμβάντων κυβερνοασφάλειας	
Συσκευές ασφάλειας δικτύου	Εγκατάσταση νέων Firewall για εσωτερικό δίκτυο και ΚΔ	
Δικτυακή αρχιτεκτονική ασφάλειας	Αναβάθμιση δικτύων κορμού/διανομής για κεντρική εφαρμογή πολιτικών ασφάλειας	Προϋπόθεση για διασύνδεση νέων συσκευών ασφάλειας
Προστασία διαδικτυακών εφαρμογών	Εγκατάσταση WAF	Προστασία ιστοτόπων και υπηρεσιών
Προστασία τερματικών	Εγκατάσταση EDR/XDR στις συσκευές προσωπικού	Προστασία τερματικών συσκευών
Έλεγχοι παρείσδυσης	Penetration Testing σε κρίσιμες υπηρεσίες	Περιοδική επανάληψη
Φυσική ασφάλεια	Βελτίωση φυσικής ασφάλειας ΚΔ και ΜΨΔ	
Πολιτικές και κανονισμοί	Σύνταξη πολιτικών κυβερνοασφάλειας, σχεδίου αντιμετώπισης περιστατικών και κανονισμών λειτουργίας	Σε συνεργασία με CISO και DPO
1.4 Έξυπνη Διαχείριση, Αυτοματοποίηση και Διαφάνεια Λειτουργίας		
Εποπτεία υποδομών	Αναβάθμιση/επέκταση συστημάτων καταγραφής και απεικόνισης στατιστικών	
Μητρώο υποδομών	Κεντρικό μητρώο καταγραφής υποδομών και εξοπλισμού (Source of Truth)	Βάση για σχεδιασμό και αποφάσεις προμηθειών
Δημοσιοποίηση στοιχείων λειτουργίας	Περιβάλλον προβολής κατάστασης υπηρεσιών και ενημέρωσης για προγραμματισμένες συντηρήσεις	Ενίσχυση διαφάνειας
Αυτοματοποίηση	Εισαγωγή διαδικασιών αυτοματοποίησης διαχείρισης υποδομών και υπηρεσιών	Μείωση διαχειριστικών σφαλμάτων και χρόνου εργασιών

Πυλώνας 2: Ψηφιακή Διακυβέρνηση και Διοίκηση

Η Ψηφιακή Διακυβέρνηση αποτελεί τον κεντρικό πυλώνα υλοποίησης του ψηφιακού μετασχηματισμού του Πανεπιστημίου Κρήτης. Στόχος της είναι η μετάβαση σε ένα ενιαίο, διαλειτουργικό, ασφαλές και αποδοτικό ψηφιακό περιβάλλον, το οποίο θα υποστηρίζει αποτελεσματικά τη διοίκηση, την εκπαίδευση, την έρευνα και την εξυπηρέτηση της ακαδημαϊκής κοινότητας. Η αξιοποίηση ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων, η απλούστευση και ψηφιοποίηση των διοικητικών διαδικασιών, η διοίκηση βάσει δεδομένων (data-driven administration) και η υπεύθυνη αξιοποίηση της τεχνητής νοημοσύνης αποτελούν τους βασικούς άξονες του παρόντος πυλώνα.

2.1 Ψηφιοποίηση Διακυβέρνησης

Το Πανεπιστήμιο Κρήτης διαθέτει ήδη ένα ώριμο οικοσύστημα πληροφοριακών συστημάτων που υποστηρίζει σημαντικό μέρος των διοικητικών, οικονομικών, ακαδημαϊκών και ερευνητικών λειτουργιών του. Με βάση την υφιστάμενη αποτύπωση των πληροφοριακών συστημάτων και εφαρμογών του Ιδρύματος, εκτιμάται ότι σήμερα περίπου το 60% των διοικητικών και οικονομικών διαδικασιών διεκπεραιώνεται με ψηφιακά μέσα, μέσω ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων, ηλεκτρονικών υπηρεσιών, συστημάτων ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων και ψηφιακών ροών εργασίας.

Ειδικότερα, έχουν ήδη ψηφιοποιηθεί διαδικασίες που αφορούν τη φοιτητολογική διαχείριση, τη λογιστική και οικονομική διαχείριση, τη μισθοδοσία και τη διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού, τη διαχείριση αιτημάτων, τις υπηρεσίες φοιτητικής μέριμνας και φοιτητικών εστιών, την ηλεκτρονική μάθηση, τις ηλεκτρονικές αιτήσεις, τις υπηρεσίες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και διαμοιρασμού αρχείων, καθώς και πλήθος διοικητικών ενεργειών που εξυπηρετούν την ακαδημαϊκή κοινότητα. Η αξιοποίηση των υφιστάμενων πληροφοριακών συστημάτων έχει συμβάλει ουσιαστικά στη μείωση της γραφειοκρατίας, στη συντόμευση των χρόνων διεκπεραίωσης, στη βελτίωση της διαφάνειας και στην ενίσχυση της ιχνηλασιμότητας των ενεργειών.

Κατά την επόμενη τριετία, στρατηγικός στόχος του Ιδρύματος είναι η αύξηση του βαθμού ψηφιοποίησης των διοικητικών και οικονομικών διαδικασιών από το σημερινό εκτιμώμενο επίπεδο του 60% σε περίπου 80% έως το 2028. Σε ορίζοντα ολοκλήρωσης του Σχεδίου, δηλαδή έως το 2029, επιδιώκεται το ποσοστό των διαδικασιών που υποστηρίζονται πλήρως ψηφιακά να προσεγγίσει το 90%, με παράλληλη αναβάθμιση της διαλειτουργικότητας των

πληροφοριακών συστημάτων, παροχή ενιαίων ψηφιακών υπηρεσιών και αξιοποίηση των δεδομένων για τεκμηριωμένη λήψη αποφάσεων.

Η επίτευξη του στόχου αυτού θα υλοποιηθεί μέσω συγκεκριμένων παρεμβάσεων, όπως:

- ο επανασχεδιασμός και η επέκταση του νέου Πληροφοριακού Συστήματος της ΜΟΔΙΠ με την ενσωμάτωση λειτουργιών στοχοθεσίας, παρακολούθησης δεικτών ποιότητας, τεκμηρίωσης διαδικασιών του ΕΣΔΠ, καταγραφής συστάσεων εξωτερικών αξιολογήσεων και υποστήριξης διεθνών κατατάξεων (rankings),

- η ανάπτυξη νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών και εφαρμογών για διοικητικές διαδικασίες που σήμερα υποστηρίζονται αποσπασματικά ή δεν υποστηρίζονται καθόλου, όπως η διαχείριση προμηθειών, τεχνικών έργων, υποδομών και εξοπλισμού, συνεργασιών, συλλογικών οργάνων και επιτροπών,

- η υλοποίηση ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων για την παρακολούθηση αποφοίτων, την πρακτική άσκηση φοιτητών, καθώς και τη δημιουργία ενιαίων μητρώων που θα διευκολύνουν τον προγραμματισμό, την παρακολούθηση και την αξιολόγηση των αντίστοιχων δράσεων,

- η ανάπτυξη εξειδικευμένων εφαρμογών για την υποστήριξη φοιτητών με αναπηρία ή/και ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες, μέσω της αξιοποίησης των δεδομένων της Μονάδας Ισότιμης Πρόσβασης (ΜΙΠ) και του μητρώου του Κέντρου Ψυχολογικής και Συμβουλευτικής Υποστήριξης (ΚΕΨΥΣΥ), με στόχο την καλύτερη οργάνωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, τον έγκαιρο προγραμματισμό των αναγκαίων προσαρμογών και τη διασφάλιση της ισότιμης συμμετοχής στην ακαδημαϊκή ζωή,

- η ανάπτυξη της εφαρμογής myUoC, η οποία θα λειτουργεί ως ενιαία εφαρμογή για κινητές συσκευές (mobile app), παρέχοντας προσωποποιημένη πρόσβαση σε ανακοινώσεις, υπηρεσίες, αιτήσεις, ακαδημαϊκές πληροφορίες, ειδοποιήσεις και λοιπές ψηφιακές λειτουργίες του Πανεπιστημίου μέσα από ένα ενιαίο περιβάλλον χρήσης,

- η ανάπτυξη υποδομών Επιχειρησιακής Ευφυΐας (Business Intelligence) και ανάλυσης δεδομένων με αξιοποίηση εργαλείων όπως το Power BI ή αντίστοιχων πλατφορμών, για τη συγκέντρωση και ενοποίηση δεδομένων από τα επιμέρους πληροφοριακά συστήματα, τη δημιουργία διαδραστικών πινάκων ελέγχου (dashboards), την παρακολούθηση βασικών δεικτών απόδοσης (KPIs) και την υποστήριξη του στρατηγικού σχεδιασμού και της διοικητικής λήψης αποφάσεων σε πραγματικό χρόνο,

- η περαιτέρω ενίσχυση των υποδομών κυβερνοασφάλειας μέσω σύγχρονων μηχανισμών ελέγχου πρόσβασης, πολυπαραγοντικής αυθεντικοποίησης (MFA), κεντρικής καταγραφής συμβάντων, ανίχνευσης απειλών και συνεχούς παρακολούθησης των πληροφοριακών συστημάτων, σε συνδυασμό με την αναβάθμιση των υποδομών αποθήκευσης δεδομένων, των μηχανισμών δημιουργίας και επαλήθευσης αντιγράφων ασφαλείας (backup), των σχεδίων επιχειρησιακής συνέχειας και αποκατάστασης από καταστροφή (disaster recovery), καθώς και τη δημιουργία οργανωμένου αποθετηρίου πηγαίου κώδικα για την ασφαλή διαχείριση και συντήρηση των εφαρμογών που αναπτύσσονται από το Ίδρυμα,

- η ενίσχυση της διαλειτουργικότητας μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων του Πανεπιστημίου και η διασύνδεσή τους με εθνικές ψηφιακές υποδομές και υπηρεσίες, με στόχο την εξάλειψη διπλών καταχωρίσεων, την αυτοματοποίηση ανταλλαγής δεδομένων και την παροχή ενιαίων και απλουστευμένων υπηρεσιών προς τους χρήστες,

- η επέκταση των δράσεων ψηφιοποίησης φυσικού αρχειακού υλικού και παλαιών εγγράφων, σε συνεργασία της Μονάδας Ψηφιακής Διακυβέρνησης με το Τμήμα Ανοιχτών Δεδομένων και αξιοποιώντας τον εξειδικευμένο εξοπλισμό ψηφιοποίησης της Βιβλιοθήκης, με στόχο τη διατήρηση, τεκμηρίωση και ασφαλή ηλεκτρονική διάθεση πολύτιμου διοικητικού και ιστορικού υλικού.

Η υλοποίηση των παραπάνω δράσεων στο πλαίσιο του παρόντος Σχεδίου αναμένεται να οδηγήσει στη δημιουργία ενός ακόμη πιο ολοκληρωμένου, διαλειτουργικού και ασφαλούς ψηφιακού περιβάλλοντος, το οποίο θα αξιοποιεί σύγχρονες τεχνολογίες για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών, την αποτελεσματική διοίκηση και τη συνεχή υποστήριξη της εκπαιδευτικής και ερευνητικής του αποστολής του Πανεπιστημίου Κρήτης.

2.2 Απλούστευση διαδικασιών

Η απλούστευση, τυποποίηση και ανασχεδίαση των διοικητικών διαδικασιών αποτελεί βασική προϋπόθεση για την επιτυχή υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού του Πανεπιστημίου Κρήτης. Η καταγραφή των διαδικασιών, η εξάλειψη περιττών βημάτων και η υιοθέτηση ενιαίων προτύπων λειτουργίας διευκολύνουν τόσο την ψηφιοποίησή τους όσο και την παροχή ποιοτικότερων υπηρεσιών προς την πανεπιστημιακή κοινότητα.

Η καταχώριση των διοικητικών διαδικασιών του Ιδρύματος στο Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών (ΜΙΤΟΣ) βρίσκεται σε αρχικό στάδιο. Η συστηματική καταγραφή, μοντελοποίηση

και σταδιακή καταχώρισή τους αποτελεί στρατηγική προτεραιότητα και συνδέεται άμεσα με τις δράσεις ψηφιακού μετασχηματισμού και οργανωτικής αναδιοργάνωσης του Ιδρύματος.

Στο πλαίσιο του παρόντος Σχεδίου, στόχος είναι η καταγραφή και μοντελοποίηση τουλάχιστον του 50% των βασικών διοικητικών διαδικασιών στο ΜΙΤΟΣ, με προτεραιότητα στις διαδικασίες που αφορούν το ανθρώπινο δυναμικό, τις προμήθειες, τις οικονομικές υπηρεσίες, τη φοιτητική μέριμνα, τις διοικητικές εγκρίσεις, τις ηλεκτρονικές αιτήσεις και τις υπηρεσίες που παρέχονται προς φοιτητές, προσωπικό και εξωτερικούς συνεργάτες. Η σταδιακή καταχώριση των διαδικασιών θα αποτελέσει τη βάση για την περαιτέρω απλούστευση και ψηφιοποίησή τους. Ο στόχος του 50% αφορά την πρώτη φάση υλοποίησης έως το 2028, ενώ έως το 2029 επιδιώκεται η καταγραφή του συνόλου των βασικών διοικητικών διαδικασιών.

Για την επίτευξη των παραπάνω στόχων, η Μονάδα Ψηφιακής Διακυβέρνησης θα συνεργαστεί συστηματικά με τις επιμέρους διοικητικές και ακαδημαϊκές μονάδες του Ιδρύματος για την πλήρη καταγραφή, τεκμηρίωση και ανασχεδίαση των διοικητικών διαδικασιών πριν από την ψηφιοποίησή τους και την καταχώρισή τους στο Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών (ΜΙΤΟΣ).

Η διαδικασία θα ξεκινήσει με την αναλυτική αποτύπωση της υφιστάμενης κατάστασης (as-is), μέσω συνεντεύξεων και συνεργασίας με τα στελέχη των αρμόδιων υπηρεσιών, ώστε να καταγραφούν τα βήματα κάθε διαδικασίας, τα εμπλεκόμενα τμήματα, τα απαιτούμενα δικαιολογητικά, οι εγκρίσεις, τα πληροφοριακά συστήματα που χρησιμοποιούνται και τα σημεία στα οποία παρατηρούνται καθυστερήσεις ή επαναλαμβανόμενες ενέργειες.

Στη συνέχεια, κάθε διαδικασία θα αξιολογείται με στόχο την απλούστευση και τον ανασχεδιασμό της (to-be), μέσω της κατάργησης περιττών βημάτων, της μείωσης των διαδοχικών εγκρίσεων όπου αυτό είναι θεσμικά εφικτό, της ενοποίησης ομοειδών ενεργειών και της αξιοποίησης υφιστάμενων δεδομένων ώστε να αποφεύγεται η επανειλημμένη υποβολή των ίδιων πληροφοριών από τους χρήστες.

Μετά τον ανασχεδιασμό, οι διαδικασίες θα τεκμηριώνονται σύμφωνα με τις προδιαγραφές του ΜΙΤΟΣ και θα καταχωρίζονται σταδιακά στο Εθνικό Μητρώο, δίνοντας προτεραιότητα στις διαδικασίες υψηλής συχνότητας χρήσης ή σε εκείνες που επηρεάζουν μεγάλο αριθμό φοιτητών, μελών προσωπικού και συνεργατών.

Παράλληλα, η Μονάδα Ψηφιακής Διακυβέρνησης θα μεριμνήσει για την προσαρμογή ή ανάπτυξη των απαραίτητων πληροφοριακών συστημάτων και ηλεκτρονικών υπηρεσιών, ώστε οι ανασχεδιασμένες διαδικασίες να υλοποιούνται πλήρως ψηφιακά μέσω ηλεκτρονικών

αιτήσεων, αυτοματοποιημένων ροών εργασίας, ψηφιακών εγκρίσεων, διαλειτουργικότητας μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων και αξιοποίησης ηλεκτρονικών υπογραφών.

Η καταγραφή των διαδικασιών στο ΜΙΤΟΣ δεν αποτελεί στατική ενέργεια, αλλά θα συνοδεύεται από μηχανισμό συνεχούς επικαιροποίησης. Κάθε νέα υπηρεσία ή σημαντική τροποποίηση υφιστάμενης διαδικασίας θα εξετάζεται από κοινού με την αρμόδια υπηρεσία, θα αναθεωρείται όπου απαιτείται και θα ενημερώνεται τόσο στο ΜΙΤΟΣ όσο και στα αντίστοιχα πληροφοριακά συστήματα του Ιδρύματος, διασφαλίζοντας την ευθυγράμμιση της οργανωτικής λειτουργίας με τον ψηφιακό μετασχηματισμό αυτό.

Με την ολοκλήρωση των παραπάνω δράσεων, το Πανεπιστήμιο Κρήτης θα διαθέτει ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο τεκμηριωμένων και τυποποιημένων διοικητικών διαδικασιών, το οποίο θα υποστηρίζει την περαιτέρω ψηφιοποίηση των υπηρεσιών, θα μειώνει τη διοικητική επιβάρυνση και θα συμβάλλει στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της διαφάνειας της διοίκησης.

2.3 Καθολική ψηφιακή υπογραφή και ψηφιακές ροές εργασίας

Η καθολική υιοθέτηση ψηφιακών υπογραφών και η εφαρμογή ολοκληρωμένων ψηφιακών ροών εργασίας αποτελούν βασικούς άξονες του ψηφιακού μετασχηματισμού του Πανεπιστημίου Κρήτης. Η ψηφιακή υπογραφή, το Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων (ΣΗΔΕ), το Κεντρικό Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων (ΚΣΗΔΕ), οι ηλεκτρονικές εγκρίσεις και η ηλεκτρονική αρχειοθέτηση αντιμετωπίζονται ως ένα ενιαίο λειτουργικό οικοσύστημα, το οποίο διασφαλίζει ταχύτητα, διαφάνεια, ιχνηλασιμότητα και ασφάλεια στις διοικητικές συναλλαγές.

Σήμερα, σημαντικό μέρος της εσωτερικής διακίνησης εγγράφων και των διοικητικών ενεργειών υποστηρίζεται από το ΣΗΔΕ και τις υφιστάμενες ψηφιακές υπηρεσίες του Ιδρύματος. Ωστόσο, η αξιοποίηση των ψηφιακών υπογραφών και των αυτοματοποιημένων ροών εργασίας δεν έχει ακόμη επεκταθεί στο σύνολο των διοικητικών διαδικασιών και των χρηστών.

Κατά την επόμενη τριετία, στόχος είναι η πλήρης μετάβαση σε ψηφιακές ροές εργασίας για το μεγαλύτερο μέρος των διοικητικών διαδικασιών του Ιδρύματος, με την υποστήριξη ηλεκτρονικών εγκρίσεων και αυτοματοποιημένης διακίνησης εγγράφων. Παράλληλα, επιδιώκεται το 100% των διοικητικών υπαλλήλων και των στελεχών που συμμετέχουν σε διοικητικές διαδικασίες να διαθέτει και να χρησιμοποιεί εγκεκριμένη ψηφιακή υπογραφή, περιορίζοντας δραστικά την ανάγκη για έντυπη διακίνηση και φυσική υπογραφή εγγράφων.

Η επίτευξη των παραπάνω στόχων θα υλοποιηθεί μέσω των ακόλουθων δράσεων:

- καθολική διάθεση και ενεργοποίηση εγκεκριμένων ψηφιακών υπογραφών για το διοικητικό προσωπικό και τα αρμόδια όργανα διοίκησης, συνοδευόμενη από οδηγίες χρήσης και υποστήριξη προς τους χρήστες,
- επέκταση της χρήσης του ΣΗΔΕ ως βασικού συστήματος διακίνησης και αρχειοθέτησης εγγράφων, με σταδιακή ένταξη όλων των διοικητικών μονάδων και περιορισμό της διακίνησης έντυπου υλικού,
- αξιοποίηση της διασύνδεσης με το ΚΣΗΔΕ για την ασφαλή ηλεκτρονική ανταλλαγή εγγράφων και τη διεκπεραίωση υποθέσεων με φορείς του δημόσιου τομέα,
- ανάπτυξη νέων ψηφιακών ροών εργασίας και ενθεμάτων στο ΣΗΔΕ για τη διαχείριση αποφάσεων συλλογικών οργάνων, την ηλεκτρονική διακίνηση εισηγήσεων και την αυτοματοποίηση των απαιτούμενων εγκρίσεων,
- επέκταση της πλατφόρμας ηλεκτρονικών υπηρεσιών (eServices) με νέα ηλεκτρονικά αιτήματα και διαδικασίες που θα απευθύνονται τόσο στα μέλη της πανεπιστημιακής κοινότητας όσο και σε εξωτερικούς χρήστες, με ενσωματωμένες ψηφιακές εγκρίσεις και αυτοματοποιημένη ενημέρωση των εμπλεκόμενων υπηρεσιών,
- διασύνδεση των πληροφοριακών συστημάτων με το ΣΗΔΕ, ώστε τα παραγόμενα έγγραφα, οι αποφάσεις και οι εγκρίσεις να δημιουργούνται, να υπογράφονται, να πρωτοκολλούνται, να διακινούνται και να αρχειοθετούνται ηλεκτρονικά χωρίς επαναλαμβανόμενη καταχώριση δεδομένων,
- ενσωμάτωση μηχανισμών παρακολούθησης της πορείας των υποθέσεων και καταγραφής όλων των ενεργειών (audit trail), παρέχοντας πλήρη ιχνηλασιμότητα και δυνατότητα ελέγχου του κύκλου ζωής κάθε εγγράφου.

Με την ολοκλήρωση των παραπάνω δράσεων, το Πανεπιστήμιο Κρήτης θα διαθέτει ένα πλήρως λειτουργικό περιβάλλον ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων και ψηφιακών εγκρίσεων, στο οποίο η συντριπτική πλειονότητα των διοικητικών πράξεων θα διατίθεται αποκλειστικά σε ψηφιακό περιβάλλον, συμβάλλοντας στη μείωση της κατανάλωσης χαρτιού, στη συντόμευση του χρόνου διεκπεραίωσης, στην ενίσχυση της διαφάνειας και στη βελτίωση της αποδοτικότητας των διοικητικών υπηρεσιών.

2.4 Διοίκηση με βάση δεδομένα

Η αξιοποίηση αξιόπιστων και επικαιροποιημένων δεδομένων για τη λήψη αποφάσεων αποτελεί βασικό πυλώνα του ψηφιακού μετασχηματισμού του Πανεπιστημίου Κρήτης. Στόχος είναι η μετάβαση από την αποσπασματική συλλογή στατιστικών στοιχείων σε ένα ενιαίο μοντέλο διοίκησης βασισμένο σε δεδομένα (data-driven administration), όπου οι αποφάσεις θα υποστηρίζονται από έγκυρους δείκτες, δυναμικές αναφορές και εργαλεία επιχειρησιακής ευφυΐας.

Μέχρι σήμερα, έχουν αναπτυχθεί επιμέρους μηχανισμοί συλλογής και επεξεργασίας δεδομένων μέσω του πληροφοριακού συστήματος της ΜΟΔΙΠ, το οποίο συγκεντρώνει στοιχεία από τις ακαδημαϊκές και διοικητικές μονάδες για την παρακολούθηση δεικτών ποιότητας και την υποβολή στοιχείων προς την ΕΘΑΑΕ. Παράλληλα, η Μονάδα Στρατηγικού Σχεδιασμού συλλέγει και επεξεργάζεται στατιστικά δεδομένα για την υποστήριξη του επιχειρησιακού σχεδιασμού και της λήψης αποφάσεων. Ωστόσο, οι διαδικασίες αυτές παραμένουν σε μεγάλο βαθμό αποσπασματικές και βασίζονται σε δεδομένα που προέρχονται από διαφορετικά πληροφοριακά συστήματα χωρίς ενιαία απεικόνιση και αυτοματοποιημένη ενοποίηση.

Κατά την επόμενη τριετία, το Πανεπιστήμιο Κρήτης προβλέπεται να υιοθετήσει ένα Power BI ως την κεντρική πλατφόρμα Επιχειρησιακής Ευφυΐας (Business Intelligence), με στόχο τη δημιουργία ενός ενιαίου περιβάλλοντος αναφορών, διαδραστικών πινάκων ελέγχου (dashboards) και δεικτών απόδοσης (KPIs) για τη Διοίκηση, τη ΜΟΔΙΠ, τη Μονάδα Στρατηγικού Σχεδιασμού και τις διοικητικές υπηρεσίες.

Η υλοποίηση του στόχου θα βασιστεί στις ακόλουθες δράσεις:

- ανάπτυξη διασυνδέσεων μεταξύ του Power BI και των βασικών πληροφοριακών συστημάτων του Ιδρύματος, όπως το φοιτητολόγιο, τα συστήματα οικονομικής διαχείρισης, ανθρώπινου δυναμικού, ΜΟΔΙΠ, ηλεκτρονικών υπηρεσιών και λοιπών διοικητικών εφαρμογών, ώστε τα δεδομένα να ενημερώνονται αυτόματα και χωρίς χειροκίνητες παρεμβάσεις,

- δημιουργία κεντρικού μοντέλου δεδομένων (data model) και διαδικασιών ενοποίησης, καθαρισμού και ποιοτικού ελέγχου των δεδομένων, εξασφαλίζοντας ότι οι αναφορές βασίζονται σε ενιαίες και αξιόπιστες πηγές πληροφόρησης,

- σχεδιασμό και ανάπτυξη θεματικών dashboards για την παρακολούθηση βασικών δεικτών λειτουργίας, όπως στοιχεία φοιτητικού πληθυσμού, ακαδημαϊκής προόδου, διοικητικού φόρτου, χρόνων διεκπεραίωσης αιτημάτων, οικονομικών μεγεθών, δεικτών

ποιότητας, ερευνητικής δραστηριότητας και υλοποίησης του στρατηγικού σχεδίου του Ιδρύματος,

- υποστήριξη της ΜΟΔΙΠ και της Μονάδας Στρατηγικού Σχεδιασμού με αυτοματοποιημένες αναφορές και δυναμικές απεικονίσεις, μειώνοντας σημαντικά τον χρόνο συλλογής, επεξεργασίας και υποβολής στοιχείων προς εθνικούς φορείς και τη Διοίκηση,

- παροχή προσωποποιημένων αναφορών και ελεγχόμενης πρόσβασης στα δεδομένα ανάλογα με τον ρόλο κάθε χρήστη, με σεβασμό στις απαιτήσεις ασφάλειας πληροφοριών και προστασίας προσωπικών δεδομένων,

- καθιέρωση ενιαίων ορισμών και δεικτών απόδοσης (KPIs) για όλες τις οργανικές μονάδες, ώστε η παρακολούθηση της λειτουργίας του Ιδρύματος να βασίζεται σε κοινά και συγκρίσιμα στοιχεία.

Με την ολοκλήρωση των παραπάνω δράσεων, το Πανεπιστήμιο Κρήτης προβλέπεται να διαθέτει μια ολοκληρωμένη υποδομή Business Intelligence, μέσω της οποίας η Διοίκηση και οι υπηρεσίες θα έχουν πρόσβαση σε αξιόπιστα, επικαιροποιημένα και διαδραστικά δεδομένα, ενισχύοντας τον στρατηγικό σχεδιασμό, τη διαφάνεια και τη λήψη τεκμηριωμένων αποφάσεων.

2.5 Αναβάθμιση συστήματος διασύνδεσης με την αγορά εργασίας

Η ενίσχυση της διασύνδεσης του Πανεπιστημίου Κρήτης με την αγορά εργασίας αποτελεί στρατηγική προτεραιότητα του ψηφιακού μετασχηματισμού του Ιδρύματος. Στόχος είναι η δημιουργία ενός σύγχρονου και ολοκληρωμένου ψηφιακού περιβάλλοντος, το οποίο θα υποστηρίζει τη συνεργασία μεταξύ φοιτητών, αποφοίτων, επιχειρήσεων και της Δομής Διασύνδεσης και Σταδιοδρομίας (ΔΟΔΙΣΤΑ), ενισχύοντας την επαγγελματική ανάπτυξη, την πρακτική άσκηση και τη σύνδεση της ακαδημαϊκής κοινότητας με την αγορά εργασίας.

Σήμερα, μέσω της υφιστάμενης πλατφόρμας της ΔΟΔΙΣΤΑ παρέχονται βασικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες, όπως η ανάρτηση αγγελιών εργασίας, η διαχείριση βιογραφικών, η ενημέρωση για μεταπτυχιακά προγράμματα και δράσεις σταδιοδρομίας, καθώς και η υποστήριξη υπηρεσιών συμβουλευτικής και επαγγελματικού προσανατολισμού. Ωστόσο, η υφιστάμενη εφαρμογή δεν καλύπτει πλέον τις σύγχρονες λειτουργικές απαιτήσεις και δεν υποστηρίζει την ολοκληρωμένη και ενεργή συμμετοχή όλων των εμπλεκόμενων μερών.

Κατά την επόμενη τριετία προβλέπεται η ανάπτυξη μίας νέας ολοκληρωμένης ψηφιακής πλατφόρμας διασύνδεσης με την αγορά εργασίας, η οποία θα λειτουργεί υπό τον συντονισμό και την επιχειρησιακή εποπτεία της ΔΟΔΙΣΤΑ και θα απευθύνεται σε τρεις βασικές κατηγορίες χρηστών:

- Φοιτητές, οι οποίοι θα έχουν τη δυνατότητα να δημιουργούν και να ενημερώνουν το ψηφιακό τους προφίλ, να διατηρούν ηλεκτρονικό βιογραφικό, να αναζητούν και να υποβάλλουν αιτήσεις για θέσεις εργασίας και πρακτικής άσκησης, να συμμετέχουν σε δράσεις επαγγελματικής ανάπτυξης και να παρακολουθούν την πορεία των αιτήσεών τους.

- Απόφοιτους, οι οποίοι θα μπορούν να διατηρούν ενεργό προφίλ στην κοινότητα αποφοίτων, να επικαιροποιούν τα επαγγελματικά τους στοιχεία, να συμμετέχουν σε δράσεις mentoring, να αναζητούν ευκαιρίες απασχόλησης και να διατηρούν συνεχή σύνδεση με το Πανεπιστήμιο.

- Επιχειρήσεις και οργανισμούς, οι οποίοι θα διαθέτουν ειδικό περιβάλλον πρόσβασης για τη δημοσίευση θέσεων εργασίας και πρακτικής άσκησης, την αναζήτηση υποψηφίων βάσει δεξιοτήτων και προσόντων, καθώς και την ανάπτυξη συνεργασιών με το Πανεπιστήμιο.

Η ΔΟΔΙΣΤΑ θα έχει τον κεντρικό ρόλο διαχείρισης και εποπτείας της πλατφόρμας, αναλαμβάνοντας τον έλεγχο και την έγκριση των εγγραφών όπου απαιτείται, την παρακολούθηση της ποιότητας του περιεχομένου, τη διαχείριση των ανακοινώσεων και αγγελιών, καθώς και την υποστήριξη των χρηστών και των συνεργαζόμενων φορέων.

Ιδιαίτερη έμφαση θα δοθεί στην ενεργοποίηση των φοιτητών ήδη κατά τη διάρκεια των σπουδών τους. Μέσω διασύνδεσης με τα πληροφοριακά συστήματα του Πανεπιστημίου, οι ενεργοί φοιτητές θα μπορούν να εισέρχονται αυτόματα με τα ιδρυματικά τους διαπιστευτήρια, να δημιουργούν σταδιακά το επαγγελματικό τους προφίλ και να αποκτούν έγκαιρη πρόσβαση σε ευκαιρίες πρακτικής άσκησης, απασχόλησης, υποτροφιών και δράσεων σταδιοδρομίας.

Παράλληλα, η νέα πλατφόρμα θα υποστηρίζει λειτουργίες όπως διαχείριση προσωπικού λογαριασμού, ψηφιακό βιογραφικό, αιτήσεις εργασίας, δημοσίευση και αναζήτηση αγγελιών, ενημέρωση για μεταπτυχιακά προγράμματα, συμμετοχή σε εκδηλώσεις και Ημέρες Καριέρας, ηλεκτρονικές κρατήσεις, προφίλ αποφοίτων και δράσεις καθοδήγησης (mentoring), παρέχοντας ένα ενιαίο ψηφιακό σημείο εξυπηρέτησης για όλους τους εμπλεκόμενους.

Με την ολοκλήρωση του έργου, το Πανεπιστήμιο Κρήτης θα διαθέτει μια σύγχρονη πλατφόρμα διασύνδεσης με την αγορά εργασίας, η οποία θα ενισχύσει την απασχολησιμότητα των αποφοίτων, θα αυξήσει τη συμμετοχή των φοιτητών σε δράσεις επαγγελματικής ανάπτυξης και θα δημιουργήσει ένα διαρκές δίκτυο συνεργασίας μεταξύ του Ιδρύματος, των αποφοίτων και του παραγωγικού τομέα, υπό τον συντονισμό και την επιστημονική εποπτεία της ΔΟΔΙΣΤΑ.

2.6 Θέσπιση κανόνων ψηφιακών υπηρεσιών

Κατά την επόμενη τριετία, στόχος είναι η επέκταση και ενοποίηση του υφιστάμενου πλαισίου ψηφιακής διακυβέρνησης, ώστε να καλύπτει περίπου το 85% των ψηφιακών υπηρεσιών, πληροφοριακών συστημάτων και τεχνολογικών υποδομών του Ιδρύματος, διασφαλίζοντας ενιαίες αρχές λειτουργίας, ομοιόμορφες διαδικασίες και συνεπή εφαρμογή των κανόνων από όλες τις οργανικές μονάδες.

Για την επίτευξη του στόχου αυτού προβλέπονται οι ακόλουθες δράσεις:

- συστηματική απογραφή και αξιολόγηση των υφιστάμενων κανονισμών, πολιτικών και οδηγιών που διέπουν τις ψηφιακές υπηρεσίες και τις πληροφοριακές υποδομές του Πανεπιστημίου,

- αναθεώρηση και επικαιροποίηση των υφιστάμενων κανονιστικών κειμένων, ώστε να ανταποκρίνονται στις νέες υπηρεσίες και εφαρμογές που αναπτύσσονται στο πλαίσιο του ψηφιακού μετασχηματισμού,

- εκπόνηση νέων πολιτικών και προτύπων λειτουργίας για υπηρεσίες και πληροφοριακά συστήματα που σήμερα δεν καλύπτονται επαρκώς, όπως η ανάπτυξη λογισμικού, η διαλειτουργικότητα μεταξύ εφαρμογών, η διαχείριση διεπαφών (APIs), η διαχείριση ταυτοτήτων και δικαιωμάτων πρόσβασης, η χρήση τεχνολογιών τεχνητής νοημοσύνης και η αξιοποίηση δεδομένων για διοικητικούς σκοπούς,

- καθιέρωση της αρχής ότι κάθε νέο πληροφοριακό σύστημα ή σημαντική αναβάθμιση υφιστάμενης εφαρμογής θα συνοδεύεται από τεκμηριωμένη πολιτική λειτουργίας, σαφή ορισμό υπευθύνου υπηρεσίας (service owner), τεχνική τεκμηρίωση και οδηγίες χρήσης για τους τελικούς χρήστες,

- ανάπτυξη ενιαίων προτύπων για την ονοματοδοσία, τεκμηρίωση και διαχείριση των ψηφιακών υπηρεσιών και των ηλεκτρονικών διαδικασιών, ώστε να διασφαλίζεται

ομοιομορφία και ευκολότερη συντήρηση του ψηφιακού οικοσυστήματος του Ιδρύματος,

- θεσμοθέτηση διαδικασίας περιοδικής αναθεώρησης των πολιτικών και κανονισμών, σε συνεργασία με τις αρμόδιες υπηρεσίες, ώστε το κανονιστικό πλαίσιο να παραμένει διαρκώς επικαιροποιημένο και εναρμονισμένο με τις επιχειρησιακές και τεχνολογικές εξελίξεις.

Παράλληλα με τις ανωτέρω δράσεις, το Πανεπιστήμιο Κρήτης θα διερευνήσει την πιθανότητα αξιοποίησης εργαλείων τεχνητής νοημοσύνης για την υποστήριξη των διοικητικών λειτουργιών, με στόχο την αύξηση της παραγωγικότητας και τη μείωση του διοικητικού φόρτου. Η εισαγωγή τέτοιων εργαλείων θα συνοδεύεται από κατάλληλο θεσμικό πλαίσιο χρήσης, με γνώμονα την προστασία προσωπικών δεδομένων και την ορθή, υπεύθυνη εφαρμογή της τεχνολογίας στις διοικητικές διαδικασίες του Ιδρύματος.

Με την ολοκλήρωση των παραπάνω ενεργειών, το Πανεπιστήμιο Κρήτης θα διαθέτει ένα συνεκτικό και σύγχρονο πλαίσιο ψηφιακής διακυβέρνησης που θα υποστηρίζει την ασφαλή, ομοιόμορφη και αποτελεσματική λειτουργία της πλειονότητας των ψηφιακών υπηρεσιών και πληροφοριακών συστημάτων του Ιδρύματος.

2.7 Ψηφιακή Υποστήριξη Χρηστών

Η παροχή αποτελεσματικής ψηφιακής υποστήριξης προς τα μέλη της πανεπιστημιακής κοινότητας αποτελεί βασικό παράγοντα για την εύρυθμη λειτουργία των πληροφοριακών συστημάτων και των ψηφιακών υπηρεσιών του Πανεπιστημίου Κρήτης. Μέσω οργανωμένων διαδικασιών διαχείρισης αιτημάτων, σύγχρονων εργαλείων υποστήριξης και συνεχούς παρακολούθησης των αναγκών των χρηστών, η Μονάδα Ψηφιακής Διακυβέρνησης επιδιώκει την άμεση επίλυση τεχνικών ζητημάτων και τη συνεχή βελτίωση της εμπειρίας εξυπηρέτησης.

Σήμερα, η Μονάδα Ψηφιακής Διακυβέρνησης αξιοποιεί ολοκληρωμένη πλατφόρμα Helpdesk/Ticketing για την ηλεκτρονική υποβολή, παρακολούθηση και διαχείριση αιτημάτων υποστήριξης. Από την έναρξη λειτουργίας της, την 1η Ιανουαρίου 2025, έως σήμερα έχουν διεκπεραιωθεί περισσότερα από 12.000 αιτήματα, γεγονός που καταδεικνύει την ευρεία αποδοχή και την επιχειρησιακή αξία της υπηρεσίας.

Παράλληλα, η ίδια τεχνολογική υποδομή έχει παραμετροποιηθεί και αξιοποιείται από επιμέρους διοικητικές μονάδες και δομές του Πανεπιστημίου, όπως η Τεχνική Υπηρεσία, η Μονάδα Υποστήριξης Αλλοδαπών Φοιτητών, η Μονάδα Μεταφοράς Τεχνογνωσίας, το Τμήμα

Δημοσίων Σχέσεων και η Διεύθυνση Εκπαίδευσης και Έρευνας, ενώ χρησιμοποιείται και για την υποστήριξη ευρωπαϊκών έργων και συμμαχιών, όπως τα INGENIUM και EurcawAqua.

Κατά την επόμενη τριετία, στόχος είναι η καθιέρωση ενός ενιαίου πλαισίου ψηφιακής εξυπηρέτησης για το σύνολο των διοικητικών και υποστηρικτικών μονάδων του Ιδρύματος, με επέκταση της χρήσης του συστήματος ticketing και σταδιακή κάλυψη του μεγαλύτερου μέρους των υπηρεσιών που εξυπηρετούν φοιτητές, προσωπικό και εξωτερικούς συνεργάτες.

Για την επίτευξη του στόχου αυτού προγραμματίζονται οι ακόλουθες δράσεις:

- επέκταση της πλατφόρμας Helpdesk σε επιπλέον διοικητικές και ακαδημαϊκές μονάδες, ώστε οι χρήστες να εξυπηρετούνται μέσω ενιαίου σημείου υποβολής αιτημάτων,
- τυποποίηση των κατηγοριών αιτημάτων, των ροών διαχείρισης και των διαδικασιών κλιμάκωσης, με στόχο την ομοιόμορφη και αποτελεσματική εξυπηρέτηση ανεξαρτήτως υπηρεσίας,
- ανάπτυξη βάσης γνώσης (Knowledge Base) με συχνές ερωτήσεις, οδηγούς χρήσης και τεχνικές οδηγίες, ώστε οι χρήστες να μπορούν να επιλύουν άμεσα απλά ζητήματα χωρίς την υποβολή αιτήματος,
- ενσωμάτωση αυτοματοποιημένων ειδοποιήσεων και μηχανισμών ενημέρωσης για την πορεία διεκπεραίωσης κάθε αιτήματος, βελτιώνοντας τη διαφάνεια και την εμπειρία εξυπηρέτησης,
- ανάπτυξη δεικτών απόδοσης (KPIs) και αναφορών μέσω εργαλείων Business Intelligence για την παρακολούθηση του όγκου αιτημάτων, των χρόνων απόκρισης και επίλυσης, των συχνότερων προβλημάτων και του φόρτου εργασίας των υπηρεσιών, υποστηρίζοντας τη συνεχή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών,
- αξιοποίηση των δεδομένων του συστήματος για τον εντοπισμό επαναλαμβανόμενων προβλημάτων και την υλοποίηση μόνιμων διορθωτικών ενεργειών που θα μειώνουν την ανάγκη υποβολής αντίστοιχων αιτημάτων στο μέλλον.

Με την ολοκλήρωση των παραπάνω δράσεων, το Πανεπιστήμιο Κρήτης προβλέπεται να διαθέτει ένα ολοκληρωμένο και επεκτάσιμο οικοσύστημα ψηφιακής υποστήριξης χρηστών, ικανό να εξυπηρετεί αποτελεσματικά το σύνολο της πανεπιστημιακής κοινότητας και να παρέχει στη Διοίκηση πολύτιμα δεδομένα για τη συνεχή αναβάθμιση των ψηφιακών υπηρεσιών.

2.8 Ψηφιακή Πλατφόρμα Αιτημάτων (eServices)

Η ενιαία Ψηφιακή Πλατφόρμα Αιτημάτων (eServices) αποτελεί ένα από τα βασικά εργαλεία παροχής ψηφιακών υπηρεσιών του Πανεπιστημίου Κρήτης και συμβάλλει ουσιαστικά στην απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών και στη βελτίωση της εξυπηρέτησης της πανεπιστημιακής κοινότητας. Μέσω της πλατφόρμας παρέχεται κεντρικοποιημένη και ασφαλής πρόσβαση σε ηλεκτρονικές αιτήσεις, βεβαιώσεις και διοικητικές υπηρεσίες, με δυνατότητα παρακολούθησης της πορείας των αιτημάτων και αυτόματης ενημέρωσης των χρηστών για την εξέλιξή τους.

Η πλατφόρμα διασυνδέεται με τα πληροφοριακά συστήματα του Πανεπιστημίου και το Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων (ΣΗΔΕ), επιτρέποντας την αυτοματοποιημένη πρωτοκόλληση, δρομολόγηση και διαχείριση των αιτημάτων σύμφωνα με τις προβλεπόμενες διοικητικές διαδικασίες. Με τον τρόπο αυτό μειώνεται σημαντικά η ανάγκη φυσικής παρουσίας, περιορίζεται η χρήση έντυπων εγγράφων και επιταχύνεται η διεκπεραίωση των υποθέσεων.

Σήμερα, η πλατφόρμα διαθέτει 32 ενεργές ηλεκτρονικές αιτήσεις, οι οποίες εξυπηρετούν κυρίως φοιτητές, μέλη ΔΕΠ και διοικητικό προσωπικό, καλύπτοντας ένα ευρύ φάσμα ακαδημαϊκών και διοικητικών διαδικασιών. Παράλληλα, η υποδομή έχει σχεδιαστεί ώστε να μπορεί να επεκτείνεται εύκολα με νέες υπηρεσίες, ανάλογα με τις ανάγκες των επιμέρους μονάδων του Ιδρύματος.

Κατά την επόμενη τριετία, στόχος είναι η σημαντική διεύρυνση του πλήθους και του εύρους των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, με την ανάπτυξη νέων αιτήσεων και την πλήρη ψηφιοποίηση διαδικασιών που σήμερα εξακολουθούν να διεκπεραιώνονται με συμβατικά μέσα. Ιδιαίτερη έμφαση θα δοθεί στην εξυπηρέτηση του διοικητικού προσωπικού, των μελών ΔΕΠ, των φοιτητών, των υποψήφιων φοιτητών και των εξωτερικών συνεργατών του Ιδρύματος.

Στο πλαίσιο αυτό προγραμματίζεται:

- η ανάπτυξη νέων ηλεκτρονικών αιτήσεων για όλες τις διοικητικές μονάδες, σε συνεργασία με τις αρμόδιες υπηρεσίες και βάσει των αναγκών που έχουν καταγραφεί,
- η πλήρης ενσωμάτωση των ηλεκτρονικών αιτημάτων στις ροές εργασίας του ΣΗΔΕ, ώστε κάθε αίτηση να πρωτοκολλείται, να δρομολογείται και να ολοκληρώνεται ψηφιακά χωρίς χειροκίνητες παρεμβάσεις,
- η διασύνδεση των αιτήσεων με τα υφιστάμενα πληροφοριακά συστήματα του Πανεπιστημίου, αξιοποιώντας ήδη διαθέσιμα δεδομένα και περιορίζοντας την ανάγκη επανεισαγωγής πληροφοριών από τους χρήστες,

- η αξιοποίηση ψηφιακών υπογραφών και αυτοματοποιημένων εγκρίσεων, όπου απαιτείται, για την ταχύτερη ολοκλήρωση των διαδικασιών,
- η δημιουργία προσωποποιημένου περιβάλλοντος παρακολούθησης των αιτημάτων, μέσω του οποίου κάθε χρήστης θα μπορεί να ενημερώνεται σε πραγματικό χρόνο για την κατάσταση των υποθέσεών του,
- η συνεχής αξιολόγηση της χρήσης της πλατφόρμας και η ανάπτυξη νέων υπηρεσιών με βάση τις ανάγκες που προκύπτουν από τη λειτουργία των διοικητικών μονάδων και τα αιτήματα της πανεπιστημιακής κοινότητας.

Με την υλοποίηση των παραπάνω δράσεων, η πλατφόρμα eServices θα αποτελέσει το ενιαίο σημείο παροχής ψηφιακών υπηρεσιών του Πανεπιστημίου Κρήτης, συμβάλλοντας στην περαιτέρω μείωση της γραφειοκρατίας, στην επιτάχυνση της εξυπηρέτησης και στην ολοκληρωμένη ψηφιοποίηση των διοικητικών διαδικασιών του Ιδρύματος.

2.9 Ηλεκτρονική Διακίνηση Εγγράφων (ΣΗΔΕ).

Όπως αναφέρθηκε και στις προηγούμενες ενότητες, το Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων (ΣΗΔΕ) αποτελεί τον βασικό μηχανισμό υλοποίησης των ψηφιακών ροών εργασίας του Πανεπιστημίου Κρήτης και τον πυρήνα της ηλεκτρονικής διοικητικής λειτουργίας του Ιδρύματος. Μέσω του συστήματος υποστηρίζεται η ηλεκτρονική δημιουργία, πρωτοκόλληση, διακίνηση, υπογραφή, έγκριση και αρχειοθέτηση εγγράφων, με πλήρη καταγραφή των ενεργειών και διαβαθμισμένα δικαιώματα πρόσβασης.

Σήμερα, το ΣΗΔΕ βρίσκεται σε παραγωγική λειτουργία και αξιοποιείται από τις διοικητικές υπηρεσίες του Πανεπιστημίου, ενώ είναι διασυνδεδεμένο με το Κεντρικό Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων (ΚΣΗΔΕ) για την ανταλλαγή εγγράφων με φορείς της Δημόσιας Διοίκησης. Στο περιβάλλον του έχουν ήδη υλοποιηθεί περισσότερες από 70 ηλεκτρονικές υποθέσεις, οι οποίες υποστηρίζουν τυποποιημένες διοικητικές διαδικασίες και οργανώνουν τη διαχείριση των σχετικών εγγράφων.

Κατά την επόμενη τριετία, το Πανεπιστήμιο θα επενδύσει στην περαιτέρω επέκταση και αξιοποίηση του ΣΗΔΕ, με στόχο να αποτελέσει το ενιαίο περιβάλλον διαχείρισης των διοικητικών διαδικασιών του Ιδρύματος, μέσω του οποίου θα διεκπεραιώνεται η συντριπτική πλειονότητα των διοικητικών διαδικασιών. Στο πλαίσιο αυτό προγραμματίζονται οι ακόλουθες δράσεις:

- η ανάπτυξη νέων ηλεκτρονικών υποθέσεων και προτύπων ροών εργασίας για διαδικασίες που σήμερα διεκπεραιώνονται εκτός ΣΗΔΕ ή εξακολουθούν να απαιτούν χειροκίνητη διαχείριση,
- η ενσωμάτωση στο σύστημα των διαδικασιών που προκύπτουν από τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες και αιτήσεις του Πανεπιστημίου, ώστε κάθε αίτημα να δρομολογείται αυτόματα προς τις αρμόδιες υπηρεσίες και να παρακολουθείται ηλεκτρονικά έως την ολοκλήρωσή του,
- η ανάπτυξη εξειδικευμένων λειτουργιών για τη διαχείριση των αποφάσεων της Συγκλήτου, του Συμβουλίου Διοίκησης, των επιτροπών και λοιπών συλλογικών οργάνων, καλύπτοντας ηλεκτρονικά το σύνολο του κύκλου ζωής των σχετικών εγγράφων,
- η διασύνδεση του ΣΗΔΕ με επιπλέον πληροφοριακά συστήματα του Ιδρύματος, ώστε να επιτυγχάνεται η αυτόματη ανταλλαγή δεδομένων και να αποφεύγονται οι πολλαπλές καταχωρίσεις και η επανεισαγωγή πληροφοριών,
- η αξιοποίηση των ψηφιακών υπογραφών από το σύνολο των εμπλεκόμενων χρηστών, ώστε οι εγκρίσεις, οι εισηγήσεις και οι διοικητικές πράξεις να ολοκληρώνονται αποκλειστικά σε ψηφιακό περιβάλλον,
- η συνεχής αναθεώρηση και βελτιστοποίηση των ροών εργασίας, σε συνεργασία με τις αρμόδιες υπηρεσίες, με σκοπό την απλούστευση των διαδικασιών και τη μείωση του διοικητικού φόρτου,
- η ανάπτυξη μηχανισμών αναζήτησης, παρακολούθησης και στατιστικής ανάλυσης των υποθέσεων, ώστε η Διοίκηση να μπορεί να παρακολουθεί τους χρόνους διεκπεραίωσης, τον φόρτο εργασίας και τους δείκτες απόδοσης των διοικητικών διαδικασιών.

Με την υλοποίηση των παραπάνω δράσεων, το ΣΗΔΕ θα εξελιχθεί από σύστημα ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων σε ολοκληρωμένη πλατφόρμα διαχείρισης διοικητικών διαδικασιών, πλήρως διασυνδεδεμένη με το ψηφιακό οικοσύστημα του Πανεπιστημίου Κρήτης και ικανή να υποστηρίζει την περαιτέρω αυτοματοποίηση των διοικητικών λειτουργιών, την ταχύτερη εξυπηρέτηση των χρηστών και τη λήψη τεκμηριωμένων διοικητικών αποφάσεων.

Παρακάτω δίνεται ο πίνακας δράσεων και ενεργειών του πυλώνα, ανά ενότητα:

Ενότητα	**Δράση**	**Ενέργειες**	**Παρατηρήσεις υλοποίησης**

Ψηφιοποίηση Υπηρεσιών	Αναβάθμιση διοικητικών πληροφοριακών συστημάτων	Αναβάθμιση HRMS και κεντρικών πληροφοριακών συστημάτων, με ενοποίηση υπηρεσιών	Διασύνδεση μέσω APIs, υποστήριξη SSO και σύγχρονου περιβάλλοντος πρόσβασης
Ψηφιοποίηση Υπηρεσιών	Ψηφιοποίηση διοικητικών διαδικασιών	Μετατροπή έντυπων διαδικασιών σε ηλεκτρονικές ροές εργασίας	Αξιοποίηση ηλεκτρονικών εγκρίσεων, ψηφιακών υπογραφών και workflows
Ψηφιοποίηση Υπηρεσιών	Ανάπτυξη εφαρμογής **myUoC**	Ενιαία mobile και web εφαρμογή προσωποποιημένων υπηρεσιών	Διασύνδεση με eServices, φοιτητολόγιο και ιδρυματικούς λογαριασμούς
Ψηφιοποίηση Υπηρεσιών	Επέκταση Πληροφοριακού Συστήματος ΜΟΔΙΠ	Υποστήριξη στοχοθεσίας, δεικτών ποιότητας και διαδικασιών ΕΣΔΠ	Διασύνδεση με Μονάδα Στρατηγικού Σχεδιασμού και εργαλεία BI
Ψηφιοποίηση Υπηρεσιών	Ανάπτυξη νέων πληροφοριακών συστημάτων	Σύστημα παρακολούθησης αποφοίτων, πρακτικής άσκησης, συνεργασιών, υποδομών	Διαλειτουργικότητα με τα υφιστάμενα πληροφοριακά συστήματα
Ψηφιοποίηση Υπηρεσιών	Υποστήριξη φοιτητών με αναπηρία	Ανάπτυξη εφαρμογών με δεδομένα της ΜΙΠ και του μητρώου του ΚΕΨΥΣΥ για υποστήριξη φοιτητών ΑμεΑ και ειδικών εκπαιδευτικών αναγκών	Στοχευμένη και εξατομικευμένη παροχή υπηρεσιών
Ψηφιοποίηση Υπηρεσιών	Ψηφιοποίηση αρχειακού υλικού	Ψηφιοποίηση διοικητικών εγγράφων και αρχείων	Συνεργασία της ΜΨΔ με το Τμήμα Ανοιχτών Δεδομένων και αξιοποίηση του εξοπλισμού της Βιβλιοθήκης
Ψηφιοποίηση Υπηρεσιών	Αναβάθμιση ψηφιακών υποδομών	Ενίσχυση υποδομών αποθήκευσης, κυβερνοασφάλειας και αντιγράφων ασφαλείας	Βελτίωση διαθεσιμότητας και ανθεκτικότητας των υπηρεσιών
Ψηφιοποίηση Υπηρεσιών	Δημιουργία αποθετηρίου πηγαίου κώδικα	Κεντρική διαχείριση και τεκμηρίωση πηγαίου κώδικα Ιδρυματικών εφαρμογών	Υποστήριξη version control και ασφαλούς ανάπτυξης λογισμικού
Απλούστευση Διαδικασιών	Καταγραφή διαδικασιών στο ΜΙΤΟΣ	Χαρτογράφηση και τεκμηρίωση διοικητικών διαδικασιών ανά υπηρεσία	Συνεργασία ΜΨΔ με τις επιμέρους υπηρεσίες σύμφωνα με τα πρότυπα του ΜΙΤΟΣ

Απλούστευση Διαδικασιών	Ανασχεδιασμός ροών εργασίας	Απλοποίηση και τυποποίηση διαδικασιών πριν από την ψηφιοποίηση	Εξάλειψη περιττών βημάτων και εγκρίσεων
Απλούστευση Διαδικασιών	Διασύνδεση διαδικασιών με πληροφοριακά συστήματα	Ενσωμάτωση διαδικασιών σε ηλεκτρονικές	Διαλειτουργικότητα μέσω APIs
Καθολική Ψηφιακή Υπογραφή	Επέκταση χρήσης ψηφιακών υπογραφών	Διάθεση και ενσωμάτωση ψηφιακών υπογραφών στις διοικητικές διαδικασίες	Πλήρης υποστήριξη ψηφιακών εγκρίσεων και ηλεκτρονικής διακίνησης
Διοίκηση με βάση δεδομένα	Υιοθέτηση Business Intelligence	Ανάπτυξη dashboards και αναφορών με χρήση Power BI	Υποστήριξη τεκμηριωμένης λήψης αποφάσεων
Διοίκηση με βάση δεδομένα	Ενοποίηση δεδομένων	Διασύνδεση διοικητικών, οικονομικών και ακαδημαϊκών πληροφοριακών συστημάτων	Αξιοποίηση ETL διαδικασιών και ενιαίου μοντέλου δεδομένων
Διοίκηση με βάση δεδομένα	Παρακολούθηση KPIs	Ανάπτυξη δεικτών ποιότητας, αποδοτικότητας και φόρτου εργασίας	Αυτοματοποιημένη παραγωγή αναφορών
Διοίκηση με βάση δεδομένα	Υποστήριξη στρατηγικής διοίκησης	Δημιουργία dashboards για Πρυτανικές Αρχές, ΜΟΔΙΠ, Μονάδα Στρατηγικού Σχεδιασμού και διοικητικές μονάδες	Role-based πρόσβαση και πολιτικές διακυβέρνησης δεδομένων
Διασύνδεση με αγορά εργασίας	Ανάπτυξη νέας πλατφόρμας διασύνδεσης	Υλοποίηση πλατφόρμας για φοιτητές, αποφοίτους και επιχειρήσεις	Υπό την εποπτεία και διαχείριση της ΔΟΔΙΣΤΑ
Διασύνδεση με αγορά εργασίας	Ψηφιακά προφίλ και βιογραφικά	Δημιουργία προφίλ δεξιοτήτων, ηλεκτρονικών βιογραφικών και μητρώου αποφοίτων	Υποστήριξη mentoring και επαγγελματικής δικτύωσης
Διασύνδεση με αγορά εργασίας	Υπηρεσίες απασχόλησης	Διαχείριση αγγελιών, αιτήσεων εργασίας, πρακτικής άσκησης και κρατήσεων	Ενίσχυση της ενεργού συμμετοχής των φοιτητών και της συνεργασίας με επιχειρήσεις
Κανονιστικά Πλαίσια και Ψηφιακή Διακυβέρνηση	Επικαιροποίηση κανονισμών	Αναθεώρηση υφιστάμενων πολιτικών και κανονισμών ψηφιακών υπηρεσιών	Προσαρμογή στις επιχειρησιακές και τεχνολογικές εξελίξεις

Κανονιστικά Πλαίσια και Ψηφιακή Διακυβέρνηση	Ανάπτυξη νέων πολιτικών	Εκπόνηση πολιτικών για ανάπτυξη λογισμικού, διαλειτουργικότητα, διαχείριση δεδομένων και ταυτοτήτων	Ενιαίο πλαίσιο ψηφιακής διακυβέρνησης
Κανονιστικά Πλαίσια και Ψηφιακή Διακυβέρνηση	Τεκμηρίωση πληροφοριακών συστημάτων	Καθορισμός υπευθύνων υπηρεσίας, τεχνικής τεκμηρίωσης και οδηγιών χρήσης	Υποχρεωτική εφαρμογή σε κάθε νέο πληροφοριακό σύστημα
Ψηφιακή Υποστήριξη Χρηστών	Λειτουργία κεντρικού Helpdesk	Διαχείριση και παρακολούθηση αιτημάτων μέσω ενιαίας πλατφόρμας ticketing	Έχουν ήδη διεκπεραιωθεί περισσότερα από 12.000 αιτήματα
Ψηφιακή Υποστήριξη Χρηστών	Επέκταση συστήματος ticketing	Παραμετροποίηση της πλατφόρμας για επιπλέον υπηρεσίες και δομές του Ιδρύματος	Κοινή υποδομή για πολλαπλές μονάδες
Ψηφιακή Υποστήριξη Χρηστών	Ανάπτυξη βάσης γνώσης	Δημιουργία οδηγών χρήσης και συχνών ερωτήσεων	Μείωση επαναλαμβανόμενων αιτημάτων υποστήριξης
Ψηφιακή Υποστήριξη Χρηστών	Παρακολούθηση δεικτών εξυπηρέτησης	Ανάλυση χρόνων απόκρισης, επίλυσης και φόρτου αιτημάτων	Αξιοποίηση εργαλείων Business Intelligence
Ψηφιακή Πλατφόρμα Αιτήσεων (eServices)	Επέκταση ηλεκτρονικών υπηρεσιών	Ανάπτυξη νέων ηλεκτρονικών αιτήσεων για όλες τις διοικητικές μονάδες	Συνεχής εμπλουτισμός της πλατφόρμας
Ψηφιακή Πλατφόρμα Αιτήσεων (eServices)	Διασύνδεση με ΣΗΔΕ	Αυτόματη πρωτοκόλληση και δημιουργία ηλεκτρονικών υποθέσεων	Πλήρης ιχνηλασιμότητα και αυτοματοποίηση
Ψηφιακή Πλατφόρμα Αιτήσεων (eServices)	Διαλειτουργικότητα	Διασύνδεση με πληροφοριακά συστήματα και αυτόματη άντληση στοιχείων	Ελαχιστοποίηση διπλών καταχωρίσεων
Ψηφιακή Πλατφόρμα Αιτήσεων (eServices)	Προσωποποιημένη παρακολούθηση	Ενημέρωση χρηστών για την εξέλιξη των αιτημάτων τους και αυτοματοποιημένες ειδοποιήσεις	Βελτίωση εμπειρίας χρήστη

Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων (ΣΗΔΕ)	Επέκταση ηλεκτρονικών υποθέσεων	Ανάπτυξη νέων workflows και προτύπων διοικητικών διαδικασιών	Αύξηση των ηλεκτρονικών υποθέσεων πέραν των υφιστάμενων 70
Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων (ΣΗΔΕ)	Υποστήριξη συλλογικών οργάνων	Ανάπτυξη εξειδικευμένων ροών για Συμβούλιο Διοίκησης, Σύγκλητο και επιτροπές	Πλήρης ψηφιακή διαχείριση αποφάσεων
Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων (ΣΗΔΕ)	Διασύνδεση με eServices	Αυτόματη δρομολόγηση ηλεκτρονικών αιτήσεων και εγγράφων	Εξάλειψη χειροκίνητων ενεργειών
Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων (ΣΗΔΕ)	Βελτιστοποίηση ροών εργασίας	Συνεχής ανασχεδιασμός διαδικασιών και αξιοποίηση ψηφιακών υπογραφών	Μείωση χρόνου διεκπεραίωσης και διοικητικού φόρτου

Πυλώνας 3: Εκπαίδευση και Φοιτητική Εμπειρία

Ο Πυλώνας 3 εστιάζει στη βελτίωση της εκπαιδευτικής λειτουργίας και στη συνολική αναβάθμιση της φοιτητικής εμπειρίας στο Πανεπιστήμιο Κρήτης. Ανέκαθεν, η εκπαιδευτική πολιτική του Πανεπιστημίου Κρήτης επικεντρωνόταν σε ένα φοιτητοκεντρικό, ευέλικτο και ψηφιακά υποστηριζόμενο μοντέλο σπουδών, το οποίο ανταποκρίνεται στις σύγχρονες εκπαιδευτικές, κοινωνικές και επαγγελματικές απαιτήσεις.

Η ψηφιακή τεχνολογία αξιοποιείται ως εργαλείο ενίσχυσης της ποιότητας της μάθησης, της ισότιμης πρόσβασης και της ενεργού συμμετοχής των φοιτητών, χωρίς να δρα ως υποκατάστατο του παιδαγωγικού και ακαδημαϊκού ρόλου των διδασκόντων.

Κεντρική επιδίωξη αποτελεί η διαμόρφωση ενός σύγχρονου, ευέλικτου και ανθρωποκεντρικού ψηφιακού οικοσυστήματος, το οποίο αξιοποιεί τις δυνατότητες των νέων τεχνολογιών, και ιδίως της τεχνητής νοημοσύνης, με τρόπο υπεύθυνο, διαφανή και ηθικά τεκμηριωμένο. Παράλληλα, δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στην προσβασιμότητα, τη συμπερίληψη και τη διασφάλιση ίσων ευκαιριών για όλα τα μέλη της πανεπιστημιακής κοινότητας.

Οι προτεινόμενες δράσεις καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα δράσεων, από την εξέλιξη των ψηφιακών πλατφορμών μάθησης και τη διαλειτουργικότητα των πληροφοριακών συστημάτων, έως την αναβάθμιση των υποδομών διδασκαλίας, την ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών εξυπηρέτησης και την ενίσχυση της διά βίου μάθησης. Μέσω της συνεκτικής εφαρμογής τους επιδιώκεται η βελτίωση της ποιότητας της εκπαίδευσης, η ενίσχυση της επιχειρησιακής αποδοτικότητας και η διαμόρφωση ενός ανθεκτικού και καινοτόμου ακαδημαϊκού περιβάλλοντος που ανταποκρίνεται στις σύγχρονες προκλήσεις.

Το Σχέδιο υιοθετεί ρητά μια φοιτητοκεντρική λογική εξυπηρέτησης κατά την οποία κάθε φοιτητής έχει τη δυνατότητα να έχει πρόσβαση σε υπηρεσίες, πληροφορίες και διαδικασίες με ενιαίο τρόπο, χωρίς να απαιτείται εξοικείωση με την εσωτερική δομή του ιδρύματος.

Συνεπώς, στόχος είναι η συγκρότηση ενός συνεκτικού «ψηφιακού ταξιδιού φοιτητή» (student digital journey) που εκτείνεται από την εγγραφή έως την αποφοίτηση, όπου οι κρίσιμες διαδικασίες μετατρέπονται σε απλές, προβλέψιμες και με ψηφιακή παρακολούθηση. Η υλοποίηση των ψηφιακών υπηρεσιών προς τους φοιτητές θα γίνεται σε συνεργασία με τις αρμόδιες δομές του Ιδρύματος, όπως οι Γραμματείες Ακαδημαϊκών Τμημάτων, η Δνση εκπαίδευσης, η Φοιτητική Μέριμνα, η Μονάδα Ισότιμης Πρόσβασης και το ΚΕΨΥΣΥ ώστε οι ψηφιακές υπηρεσίες να λειτουργούν ως ενιαίο σημείο πρόσβασης και καθοδήγησης προς τις αρμόδιες μονάδες.

Η στρατηγική προσέγγιση περιλαμβάνει:

- ενοποίηση ψηφιακών υπηρεσιών,

- σαφή καθοδήγηση σε κάθε στάδιο φοίτησης,
- συνεχή υποστήριξη ακαδημαϊκών και διοικητικών διαδικασιών.
- εξατομικευμένη ψηφιακή ενημέρωση

Η ολιστική αυτή θεώρηση μειώνει την αβεβαιότητα και ενισχύει την αίσθηση θεσμικής συνέχειας.

Απλοποίηση διαδικασιών και ψηφιακή παρακολούθηση αιτημάτων

Το ψηφιακό φοιτητοκεντρικό μοντέλο προϋποθέτει απλοποιημένες και διαφανείς διαδικασίες εξυπηρέτησης. Επακόλουθα, οι φοιτητές αποκτούν τη δυνατότητα:

- υποβολής αιτημάτων ψηφιακά,
- παρακολούθησης της ακαδημαϊκής πορείας τους,
- λήψης έγκαιρης ενημέρωσης.

Η προσέγγιση αυτή μειώνει τον φόρτο γραμματειών και περιορίζει την ανάγκη φυσικής παρουσίας.

Όσον αφορά τις εκπαιδευτικές υπηρεσίες, το Πανεπιστήμιο Κρήτης διαθέτει ένα ολοκληρωμένο σύστημα ψηφιακών υπηρεσιών που υποστηρίζει την ακαδημαϊκή πορεία των φοιτητών από την εγγραφή έως την αποφοίτηση.

Μέσω της κεντρικής πλατφόρμας ηλεκτρονικής μάθησης (e-learn, eclass), οι φοιτητές έχουν πρόσβαση σε εκπαιδευτικό υλικό, ασκήσεις, άμεση επικοινωνία με τον διδάσκοντα, έγκαιρη ενημέρωση σχετικά με τις εκπαιδευτικές δραστηριότητες του μαθήματος του μαθήματος, καθώς και ψηφιακό ημερολόγιο (σε μορφή widget) ώστε να οπτικοποιούνται σημαντικές ημερομηνίες (εξετάσεις, προθεσμίες εργασιών). Μέσω του φοιτητολογίου (edu portal) διαχειρίζονται ηλεκτρονικά τις δηλώσεις μαθημάτων, την παρακολούθηση της βαθμολογίας και τη γενικότερη ακαδημαϊκή τους πορεία. Παράλληλα, οι υπηρεσίες σύγχρονης τηλε-εκπαίδευσης, σε συνδυασμό με τις αίθουσες τηλε-εκπαίδευσης στις δύο πανεπιστημιουπόλεις, επιτρέπουν τη συμμετοχή σε μαθήματα, σεμινάρια και διατμηματικές δραστηριότητες ανεξαρτήτως φυσικής παρουσίας.

Επιπλέον το Πανεπιστήμιο Κρήτης διαθέτει ένα ολοκληρωμένο, φοιτητοκεντρικό ψηφιακό σύστημα υποστήριξης της φοιτητικής ζωής. Παρέχεται άμεση, ασφαλής και εύχρηστη πρόσβαση στις απαραίτητες ηλεκτρονικές υπηρεσίες και πληροφορίες που διευκολύνουν την φοιτητική πορεία. Σε αυτό το πλαίσιο, λειτουργούν ανεξάρτητες μονάδες υποστήριξης, οι οποίες αξιοποιούν ψηφιακές υπηρεσίες που αναπτύσσει και υποστηρίζει η ΜΨΔ. Συγκεκριμένα, το Κέντρο Ψυχικής Υγείας και Συμβουλευτικής Υποστήριξης (ΚΕ.ΨΥ.Σ.Υ.) παρέχει ατομική και

ομαδική υποστήριξη στη φοιτητική κοινότητα, ο Συνήγορος του Φοιτητή διασφαλίζει τη διαμεσολάβηση για την επίλυση προβλημάτων και την προστασία των δικαιωμάτων των φοιτητών και ο Θεσμός του Συμβούλου Σπουδών παρέχει ακαδημαϊκή καθοδήγηση στους φοιτητές καθ' όλη τη διάρκεια των σπουδών τους. Για τις μονάδες αυτές έχουν αναπτυχθεί πληροφοριακές εφαρμογές, ιστοσελίδες και ηλεκτρονικά μητρώα που υποστηρίζουν τη λειτουργία τους.

Ιδιαίτερη έμφαση έχει δοθεί στη Μονάδα Ισότιμης Πρόσβασης, με στόχο τη διασφάλιση της προσβασιμότητας του ψηφιακού υλικού για φοιτητές με αναπηρία και ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες. Στο πλαίσιο ειδικής χρηματοδότησης και σε συνεργασία με τη Βιβλιοθήκη, προβλέπεται η δημιουργία ειδικά εξοπλισμένων θέσεων εργασίας σε τρία σημεία εντός του Ιδρύματος. Στο πλαίσιο της φοιτητικής ζωής, το Πανεπιστήμιο διαθέτει ιστοσελίδες και ψηφιακές πλατφόρμες μέσω των οποίων οι φοιτητές μπορούν να ενημερώνονται για τα προγράμματα και τις δραστηριότητες των πλήρως εξοπλισμένων πανεπιστημιακών γυμναστηρίων, και να υποβάλουν ηλεκτρονικά αίτησεις για ετήσια συνδρομή. Παράλληλα, παρέχονται υπηρεσίες σίτισης μέσω των πανεπιστημιακών εστιατορίων και υποστήριξη σε θέματα στέγασης για τα οποία μπορούν να υποβάλλουν ηλεκτρονικά αιτήσεις για δωρεάν σίτιση και στέγαση μέσω του ιστότοπου της Φοιτητικής Μέριμνας. Επιπλέον, το Πανεπιστήμιο διαθέτει Φοιτητικό Κέντρο, το οποίο φιλοξενεί περισσότερους από 40 φοιτητικούς συλλόγους που δραστηριοποιούνται σε πολιτιστικούς, καλλιτεχνικούς, επιστημονικούς, αθλητικούς και κοινωνικούς τομείς. Παράλληλα, οι φοιτητές έχουν τη δυνατότητα να ενημερώνονται για τις εκδηλώσεις, τις δράσεις και τις πρωτοβουλίες του Φοιτητικού Κέντρου και των φοιτητικών συλλόγων μέσω της κεντρικής ιστοσελίδας των επιμέρους φορέων.

Επιπρόσθετα, με γνώμονα τη διασφάλιση της πλήρους και έγκαιρης ενημέρωσης των φοιτητών, συμπληρωματικά με τις κεντρικές ιστοσελίδες, προγραμματίζεται η ανάπτυξη μιας ενιαίας mobile εφαρμογής myStudentUoC, για προσωποποιημένη πληροφόρηση. Μέσω αυτής, θα δίνεται η δυνατότητα στον φοιτητή να λαμβάνει push notifications και email για ανακοινώσεις, αλλαγές στο πρόγραμμα μαθημάτων, προθεσμίες εργασιών και εκδηλώσεις, εφόσον έχει επιλέξει να ενημερώνεται για τις σχετικές δραστηριότητες των αντίστοιχων φορέων. Για χρονο-ευαίσθητες ενημερώσεις, διατηρείται παράλληλα η δυνατότητα αποστολής μηνυμάτων sms απευθείας στο κινητό. Επίσης, η τακτική ενημέρωση των ιστοσελίδων και των λογαριασμών του Ιδρύματος στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (Facebook, LinkedIn, Instagram) εξασφαλίζει την ευρύτερη προβολή εκδηλώσεων και δράσεων φοιτητικού ενδιαφέροντος. Παράλληλα, θα μπορούσε να ενσωματωθεί μέσω της εφαρμογής η αποστολή email για την έκδοση του NEWS UOC (e-newsletter) του Π.Κ., η οποία παρέχει συγκεντρωτική ενημέρωση σχετικά με τις δράσεις του Ιδρύματος και θα λειτουργεί συμπληρωματικά στην προσωποποιημένη ενημέρωση.

Η υλοποίηση των παραπάνω δράσεων αναμένεται να διασφαλίσει την έγκαιρη και στοχευμένη ενημέρωση της φοιτητικής κοινότητας, ενισχύοντας τη διαφάνεια, τη συμμετοχή και τη συνολική εμπειρία των φοιτητών κατά τη διάρκεια της ακαδημαϊκής τους πορείας.

3.1.1 Ανάπτυξη και Αξιοποίηση Ψηφιακών Βοηθών για την Υποστήριξη και Εξυπηρέτηση της Φοιτητικής Κοινότητας

Η ανάπτυξη και αξιοποίηση ψηφιακών βοηθών στις κεντρικές ιστοσελίδες και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Πανεπιστημίου αποσκοπεί στη δημιουργία ενός σύγχρονου, διαδραστικού και αποδοτικού περιβάλλοντος επικοινωνίας και εξυπηρέτησης που ανταποκρίνεται άμεσα στις ανάγκες των φοιτητών.

Οι ψηφιακοί βοηθοί θα λειτουργούν ως κεντρικός μηχανισμός άμεσης υποστήριξης των φοιτητών, παρέχοντας:

- άμεση και αυτοματοποιημένη εξυπηρέτηση σε πραγματικό χρόνο,
- προσωποποιημένη πληροφόρηση ανάλογα με τις σπουδές και τις ανάγκες κάθε φοιτητή,
- καθοδήγηση στην πλοήγηση και χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών,
- υποστήριξη στην αναζήτηση πληροφοριών, διαδικασιών, μαθημάτων και κανονιστικών οδηγιών,
- καθώς και άμεση ανταπόκριση σε συχνά ερωτήματα και αιτήματα.

Η αξιοποίηση τεχνολογιών τεχνητής νοημοσύνης και αυτοματοποιημένης διαχείρισης γνώσης θα συμβάλλει:

- στη μείωση του χρόνου απόκρισης των υπηρεσιών,
- στη βελτίωση της ποιότητας εξυπηρέτησης των φοιτητών,
- και στην ενίσχυση της συνολικής εμπειρίας χρήσης των ψηφιακών υπηρεσιών του Ιδρύματος.

Παράλληλα, δίνεται ιδιαίτερη έμφαση:

- στην προσβασιμότητα των υπηρεσιών για όλους τους φοιτητές, ανεξαρτήτως αναπηρίας ή ειδικών εκπαιδευτικών αναγκών
- στη φιλικότητα και ευχρηστία των ψηφιακών διεπαφών,

- στη διαθεσιμότητα πολυκαναλικής υποστήριξης από τις υπηρεσίες του Ιδρύματος
- καθώς και στη δυνατότητα συνεχούς αναβάθμισης και εκπαίδευσης των ψηφιακών βοηθών μέσω της αξιοποίησης δεδομένων και χρήσης στατιστικών με κριτήριο τις ανάγκες των φοιτητών.

Οι ψηφιακοί βοηθοί δύνανται να υποστηρίζουν τις εκπαιδευτικές διαδικασίες, παρέχοντας ενοποιημένη πρόσβαση σε πληροφορίες, ενισχύοντας τη διαλειτουργικότητα μεταξύ των συστημάτων του Ιδρύματος και συμβάλλοντας στη δημιουργία ενός ενιαίου ψηφιακού οικοσυστήματος επικοινωνίας και εξυπηρέτησης.

Μέσω της υλοποίησης των ανωτέρω δράσεων, το Πανεπιστήμιο επιδιώκει:

- τη βελτίωση της καθημερινής εμπειρίας των φοιτητών,
- την ταχύτερη και αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση τους σε ακαδημαϊκά ζητήματα,
- την ενίσχυση της ψηφιακής ωριμότητας του Ιδρύματος,
- καθώς και την ανάπτυξη ενός σύγχρονου, καινοτόμου και φοιτητοκεντρικού περιβάλλοντος ψηφιακής διακυβέρνησης.

Το Πανεπιστήμιο Κρήτης βρίσκεται ήδη στα αρχικά στάδια υλοποίησης της δράσης αυτής, με την πιλοτική εγκατάσταση ψηφιακών βοηθών σε κεντρικές ιστοσελίδες και ψηφιακές υπηρεσίες. Η πιλοτική λειτουργία τους συνοδεύεται από συστηματική αξιολόγηση και βελτιστοποίηση των παρεχόμενων απαντήσεων, με στόχο τη διασφάλιση υψηλού επιπέδου αξιοπιστίας, την αναβάθμιση της εμπειρίας των χρηστών και τη σταδιακή ενσωμάτωσή τους στις ψηφιακές υπηρεσίες του Πανεπιστημίου.

3.1.2 Ψηφιακός βοηθός φοιτητή και ενιαία mobile πρόσβαση

Η ανάπτυξη ψηφιακού βοηθού φοιτητή και mobile εφαρμογής δεν αντιμετωπίζεται ως εφαρμογή «επικοινωνίας», αλλά ως πύλη λειτουργικής εξυπηρέτησης. Ο ψηφιακός βοηθός στοχεύει στην άμεση πρόσβαση σε πληροφορίες, καθοδήγηση και υπηρεσίες, μειώνοντας τον φόρτο εργασίας των γραμματειών και βελτιώνοντας την ακαδημαϊκή εμπειρία των φοιτητών.

Σε θεσμικό πλαίσιο, η υπηρεσία αυτή συμβάλλει στη μείωση ανισοτήτων πληροφόρησης, στην καλύτερη κατανόηση διαδικασιών και στη συνολική ενίσχυση της σχέσης εμπιστοσύνης μεταξύ των φοιτητών και του Πανεπιστημίου.

3.1.3 Υλοποίηση υπηρεσιών «Ψηφιακής Ενημέρωσης»

Η έγκαιρη και αποτελεσματική ενημέρωση της ακαδημαϊκής κοινότητας αποτελεί βασική λειτουργική ανάγκη ενός σύγχρονου πανεπιστημίου. Η διασπορά των χώρων στις δύο Πανεπιστημιουπόλεις, σε συνδυασμό με τον μεγάλο αριθμό φοιτητών, διδασκόντων και

διοικητικού προσωπικού, καθιστά αναγκαία την ύπαρξη ενός δυναμικού και κεντρικά διαχειριζόμενου συστήματος ψηφιακής ενημέρωσης που να εξασφαλίζει άμεση, στοχευμένη και ευρέως προσβάσιμη διάχυση της πληροφορίας σε όλους τους χώρους του Ιδρύματος.

Προς την κατεύθυνση αυτή, η υλοποίηση ενός σύγχρονου δικτύου ψηφιακών οθονών ενημέρωσης (Digital Signage) θα συμβάλλει καθοριστικά στην αναβάθμιση της εσωτερικής επικοινωνίας. Μέσω ενός κεντρικού και ευέλικτου συστήματος διαχείρισης περιεχομένου, καθίσταται δυνατή η δυναμική και συνεχής προβολή ανακοινώσεων, εκδηλώσεων και κρίσιμων ενημερώσεων με δυνατότητα προσαρμογής του περιεχομένου ανά τοποθεσία. Συμπερασματικά, αυξάνεται η συνάφεια και η αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας συμβάλλοντας στη δημιουργία ενός πιο προσβάσιμου και λειτουργικού ψηφιακού περιβάλλοντος.

3.2 Εξέλιξη Υπηρεσιών Τηλε-εκπαίδευσης

Η τηλε-εκπαίδευση αποτελεί σήμερα αναπόσπαστο στοιχείο του σύγχρονου πανεπιστημίου, διευρύνοντας τα όρια της παραδοσιακής διδασκαλίας στην αίθουσα και προσφέροντας νέες δυνατότητες πρόσβασης στη γνώση. Διακρίνεται σε δύο βασικές μορφές — την ασύγχρονη και τη σύγχρονη — οι οποίες, συνδυαστικά, διαμορφώνουν ένα ευέλικτο και πολυτροπικό εκπαιδευτικό περιβάλλον. Στο Πανεπιστήμιο Κρήτης, για περισσότερο από είκοσι χρόνια, οι κεντρικές υπηρεσίες τηλε-εκπαίδευσης και τηλεδιάσκεψης διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην υποστήριξη της εκπαίδευσης, της τηλεσυνεργασίας και της προώθησης δράσεων του Ιδρύματος.

Η ασύγχρονη τηλε-εκπαίδευση, απελευθερώνει τον φοιτητή από τους χρονικούς περιορισμούς, προσφέροντας πρόσβαση σε εκπαιδευτικό υλικό, με τη μορφή βίντεο και ασκήσεων και αξιολογήσεις μέσα από Συστήματα Διαχείρισης Μάθησης (LMS). Ο φοιτητής έχει την ευκαρία να μάθει με το δικό του ρυθμό, ενώ ο διδάσκων έχει τη δυνατότητα να οργανώνει και να εμπλουτίζει συνεχώς το περιεχόμενο του μαθήματος. Στο Πανεπιστήμιο Κρήτης, λειτουργεί κεντρική πλατφόρμα για την υποστήριξη της ηλεκτρονικής μάθησης του συνόλου των ακαδημαϊκών τμημάτων, καθώς και εξειδικευμένες πλατφόρμες για τις δράσεις της δια βίου μάθησης μέσω του ΚΕΔΙΒΙΜ, καθώς και για μαθήματα διαθέσιμα προς το ευρύ κοινό.

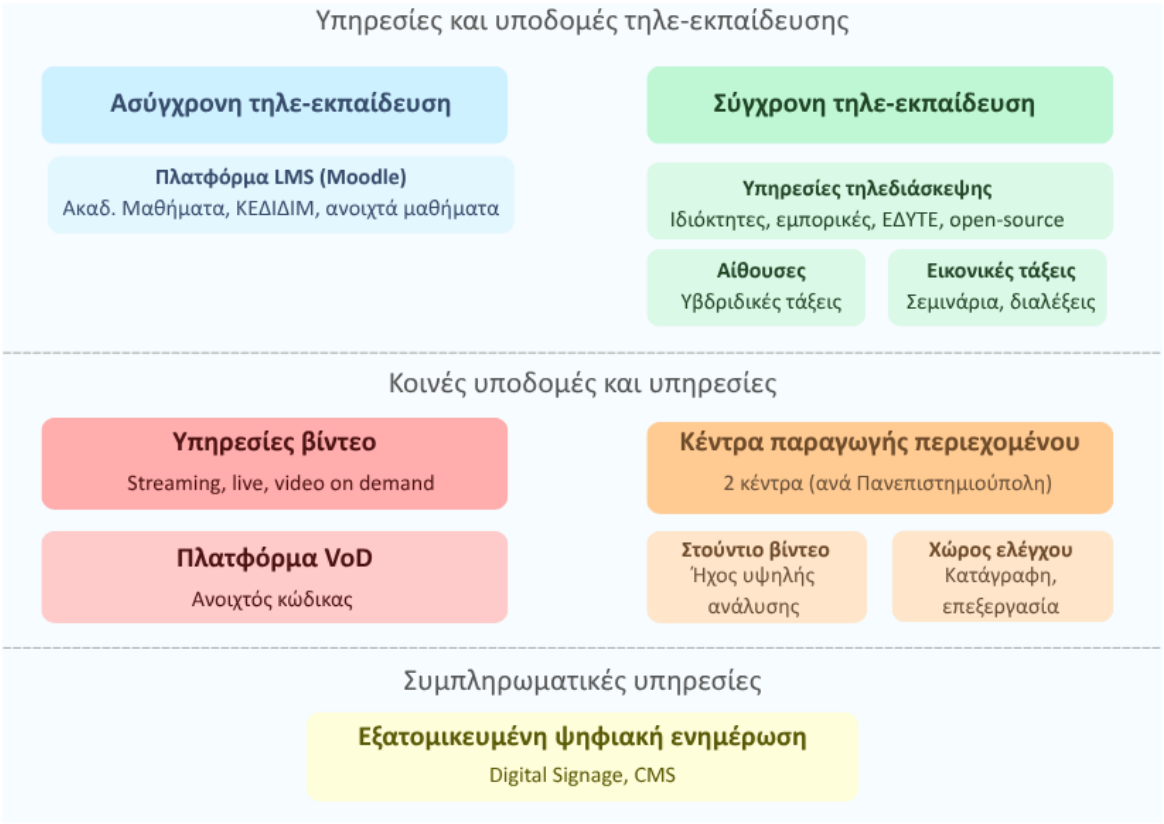
Η σύγχρονη τηλε-εκπαίδευση επιτρέπει την ταυτόχρονη συμμετοχή διδασκόντων και φοιτητών σε πραγματικό χρόνο, ανεξάρτητα από τη γεωγραφική τους θέση, μέσω πλατφορμών βιντεοδιάσκεψης και εικονικών αιθουσών διδασκαλίας. Η αλληλεπίδραση, η άμεση ανατροφοδότηση και η αίσθηση παρουσίας που προσφέρει την καθιστούν ιδιαίτερα αποτελεσματική για διαλέξεις, σεμινάρια και συνεργατικές δραστηριότητες μεταξύ των δύο πανεπιστημιουπόλεων και συνεργαζόμενων ιδρυμάτων. Οι αυξανόμενες ανάγκες για σύγχρονη

τηλε-εκπαίδευση έχουν οδηγήσει στην δημιουργία αιθουσών τηλε-εκπαίδευσης και στις δύο πανεπιστημιουπόλεις για την υποστήριξη υβριδικών τάξεων, διατμηματικών μαθημάτων και εκπαιδευτικών ή ερευνητικών συνεδρίων.

Η υποστήριξη της τηλε-εκπαίδευσης στηρίζεται σε ένα ολοκληρωμένο οικοσύστημα υπηρεσιών και υποδομών. Οι κεντρικές υπηρεσίες τηλεδιάσκεψης παρέχουν την απαραίτητη τεχνολογική βάση για τη σύγχρονη επικοινωνία, αξιοποιώντας συνδυαστικά ιδιόκτητες υποδομές, εμπορικές πλατφόρμες και εργαλεία ανοιχτού λογισμικού, διασφαλίζοντας έτσι ευελιξία, αξιοπιστία και ομαλή λειτουργία υπηρεσιών. Παράλληλα, οι υπηρεσίες βίντεο — που περιλαμβάνουν εικονορροές υψηλής ποιότητας για τις ζωντανές μεταδόσεις και το περιεχόμενο κατ' απαίτηση— διαδραματίζουν κεντρικό ρόλο τόσο στη σύγχρονη όσο και στην ασύγχρονη μάθηση, καθιστώντας το εκπαιδευτικό υλικό προσβάσιμο ανεξαρτήτως τόπου και χρόνου.

Θεμελιώδη συμβολή στην παραγωγή ποιοτικού εκπαιδευτικού περιεχομένου διαδραματίζουν τα κέντρα παραγωγής περιεχομένου, τα οποία λειτουργούν σε κάθε πανεπιστημιούπολη. Τα κέντρα διαθέτουν στούντιο παραγωγής με χώρους ελέγχου για την καταγραφή και επεξεργασία βίντεο, ήχου και παρουσιάσεων, υποστηρίζοντας τη δημιουργία οπτικοακουστικού υλικού υψηλών προδιαγραφών που ανταποκρίνεται σε σύγχρονα παιδαγωγικά και τεχνικά πρότυπα.

Στο πλαίσιο της ψηφιακής εποχής, η αποτελεσματική αξιοποίηση και των δύο μορφών τηλε-εκπαίδευσης — με την υποστήριξη σύγχρονων τεχνολογιών, την ενσωμάτωση αρχών καθολικής πρόσβασης και την ευθυγράμμιση με σύγχρονες παιδαγωγικές προσεγγίσεις — αποτελεί στρατηγική προτεραιότητα για το πανεπιστήμιο που επιδιώκει ποιοτική, συμπεριληπτική και ανθεκτική εκπαίδευση.



Εικόνα 2 : Εποπτική απεικόνιση υποδομών και υπηρεσιών τηλε-εκπαίδευσης

3.2.1 Ασύγχρονη τηλε-εκπαίδευση

Στο πλαίσιο της συνεχούς εξέλιξης της πλατφόρμας ηλεκτρονικής μάθησης (Learning Management System, LMS) κρίνεται απαραίτητη η συνεχής τεχνική αναβάθμιση της πλατφόρμας, σε συνδυασμό με την υιοθέτηση σύγχρονων παιδαγωγικών προσεγγίσεων, μέσα από στενή συνεργασία με το ΚΕΔΙΜΑ του Πανεπιστημίου, με στόχο τη βελτίωση της εκπαιδευτικής εμπειρίας και της αποτελεσματικότητας της διδασκαλίας.

Ο στόχος είναι να αναπτυχθούν και να ενσωματωθούν στην πλατφόρμα εργαλεία ΤΝ, όπως επεξήγηση εννοιών, αυτόματη δημιουργία περιλήψεων και παραγωγή εκπαιδευτικού περιεχομένου. Επιπλέον, θα προβλεφθεί η δυνατότητα επέκτασης με νέες εφαρμογές (π.χ. AI tutors, αναλυτικά εργαλεία), μέσω αξιοποίησης ανοιχτού λογισμικού ή συνδρομής σε εξειδικευμένες πλατφόρμες ΤΝ. Θα διασφαλιστεί η πλήρης ενημέρωση των χρηστών σε περιστατικά αξιοποίησης της Τεχνητής Νοημοσύνης, ενώ θα τους δοθεί η δυνατότητα να ρυθμίζουν τη χρήση της, ενισχύοντας έτσι την εμπιστοσύνη και την αξιοπιστία του συστήματος. Παράλληλα, θα ληφθούν όλα τα απαραίτητα μέτρα για την προστασία των προσωπικών

δεδομένων και τη διασφάλιση της υπεύθυνης χρήσης της. Πιο συγκεκριμένα, η λειτουργία των εργαλείων ΤΝ θα ευθυγραμμίζεται με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (GDPR) και τις αρχές της ευρωπαϊκής νομοθεσίας. Τα δεδομένα των χρηστών δεν θα αξιοποιούνται για σκοπούς εκτός του εκπαιδευτικού πλαισίου, ενώ θα εφαρμόζονται μηχανισμοί ελέγχου και θα θεσπιστούν τακτικές αξιολογήσεις σχετικά με τον έλεγχο των συστημάτων, ώστε να διασφαλίζεται η αξιοπιστία και η συνεχής βελτίωσή τους.

Επιπρόσθετα, η υλοποίηση της διασύνδεσης των πληροφοριακών συστημάτων του Ιδρύματος βρίσκεται σε εξέλιξη, ως βασικό στοιχείο του ψηφιακού μετασχηματισμού. Συγκεκριμένα, μέσω της διασύνδεσης της πλατφόρμας LMS με το φοιτητολόγιο, αυτοματοποιούνται κρίσιμες διαδικασίες, όπως οι εγγραφές φοιτητών, η δημιουργία μαθημάτων και η ενημέρωση βαθμολογιών.

Οι προαναφερθείσες ενέργειες υλοποιούνται με γνώμονα τη φιλοσοφία ότι τα εκπαιδευτικά εργαλεία που θα αναπτυχθούν δεν αντικαθιστούν τον εκπαιδευτή, αλλά λειτουργούν υποστηρικτικά, ενισχύοντας τη διδασκαλία και την εμπειρία μάθησης, μέσα από ένα ανοιχτό, ασφαλές και διαρκώς εξελισσόμενο οικοσύστημα.

3.2.2 Εξέλιξη υπηρεσιών και υποδομών σύγχρονης τηλεκπαίδευσης / τηλεδιάσκεψης με στόχο τη μείωση κόστους

Η σύγχρονη τηλεκπαίδευση υποστηρίζεται μέσω ενός ολοκληρωμένου συνόλου υποδομών και εφαρμογών που υλοποιούν υπηρεσίες βίντεο και τηλεδιάσκεψης, επιτρέποντας τη ζωντανή επικοινωνία διδασκόντων και φοιτητών ανεξάρτητα από τη γεωγραφική τους θέση, στο πλαίσιο μιας εικονικής ηλεκτρονικής τάξης. Το τεχνολογικό αυτό οικοσύστημα περιλαμβάνει ιδιόκτητες υποδομές εγκατεστημένες στο Κέντρο Δεδομένων του Ιδρύματος, εμπορικές πλατφόρμες με άδεια χρήσης, υπηρεσίες τρίτων φορέων μέσω του ΕΔΥΤΕ, καθώς και εργαλεία ανοιχτού λογισμικού που προσαρμόζονται από το τεχνικό προσωπικό και φιλοξενούνται στις εγκαταστάσεις του Ιδρύματος. Ο συνδυασμός των επιλογών αυτών διασφαλίζει ευελιξία στην εξυπηρέτηση διαφορετικών αναγκών, καθώς και επιχειρησιακή συνέχεια σε περιπτώσεις μη διαθεσιμότητας οποιασδήποτε εξ αυτών.

Η εξέλιξη και η συστηματική βελτιστοποίηση των υπηρεσιών αυτών επιδιώκει διττό στόχο: την αναβάθμιση της ποιότητας επικοινωνίας και της εμπειρίας του χρήστη, και παράλληλα τον εξορθολογισμό και τη **μείωση του συνολικού λειτουργικού κόστους**. Κεντρικό εργαλείο για την επίτευξη του συγκεκριμένου στόχου αποτελεί η συστηματική αξιολόγηση εναλλακτικών τεχνολογικών λύσεων, με ιδιαίτερη έμφαση σε επιλογές ανοιχτού λογισμικού, οι οποίες δύνανται να υποκαταστήσουν εμπορικές πλατφόρμες υψηλού κόστους, χωρίς συμβιβασμό στην ποιότητα και την αξιοπιστία των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Αναφορικά με τις υποδομές που υποστηρίζουν την σύγχρονη τηλε-εκπαίδευση και αξιοποιούν τις κεντρικές υπηρεσίες τηλε-εκπαίδευσης, συμπεριλαμβάνονται οι υπάρχουσες αίθουσες τηλε-εκπαίδευσης που καλύπτουν ποικίλους τύπους διδασκαλίας και κυρίως καθιστούν δυνατή την εξ αποστάσεως εκπαίδευση. Για την αποτελεσματική ανταπόκριση στις σύγχρονες εκπαιδευτικές και λειτουργικές απαιτήσεις, καθίσταται επιτακτικός ο εκσυγχρονισμός των υφιστάμενων αιθουσών τηλε-εκπαίδευσης καθώς και η ανάπτυξη νέων αιθουσών για υποστήριξη υβριδικών τάξεων, εξοπλισμένων με σύγχρονες δικτυακές υποδομές και προηγμένα συστήματα, που περιλαμβάνουν ανανεωμένο οπτικοακουστικό εξοπλισμό, ενσωματωμένες λύσεις αυτοματισμού και την υποστήριξη καινοτόμων ψηφιακών υπηρεσιών.

3.2.3 Αναβάθμιση υποδομών παραγωγής και διάθεσης διαδραστικού εκπαιδευτικού υλικού

Στο Πανεπιστήμιο Κρήτης λειτουργούν δύο κέντρα παραγωγής περιεχομένου, ένα σε κάθε Πανεπιστημιούπολη, τα οποία αξιοποιούνται για την παραγωγή εκπαιδευτικού οπτικοακουστικού υλικού υψηλής ποιότητας. Τα κέντρα διαθέτουν στούντιο παραγωγής με χώρο ελέγχου για την καταγραφή και επεξεργασία βίντεο, ήχου υψηλής ανάλυσης και παρουσιάσεων, λειτουργώντας ως βασικοί κόμβοι δημιουργίας και επεξεργασίας εκπαιδευτικών πόρων για το σύνολο του Ιδρύματος.

Η ανάπτυξη και η διαρκής αναβάθμιση των υποδομών αυτών συνιστά κρίσιμο παράγοντα για τη βελτίωση της εκπαιδευτικής διαδικασίας. Η αξιοποίηση σύγχρονου τεχνολογικού εξοπλισμού οπτικοακουστικής καταγραφής και παρουσίασης συμβάλλει στη δημιουργία υλικού που ανταποκρίνεται σε σύγχρονα παιδαγωγικά και τεχνικά πρότυπα, ενώ η τακτική ανανέωση και αναβάθμισή του διασφαλίζει την ικανότητα ανταπόκρισης στις διαρκώς εξελισσόμενες ανάγκες παραγωγής ποιοτικού περιεχομένου.

Εξίσου αναγκαία κρίνεται και η συστηματική ενίσχυση των δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού, ώστε να διασφαλίζεται η αποδοτική και καινοτόμος αξιοποίηση των διαθέσιμων τεχνολογιών. Παράλληλα, η εφαρμογή διαδικασιών τακτικής συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης αποτελεί προϋπόθεση για την ομαλή λειτουργία των υποδομών και την ελαχιστοποίηση ενδεχόμενων διακοπών ή δυσλειτουργιών.

Παράλληλα, η διάθεση του παραγόμενου περιεχομένου βίντεο λειτουργεί μέσω πλατφόρμας κατά απαίτηση (video on demand), η οποία υποστηρίζει και ζωντανές μεταδόσεις. Η εξέλιξη των υφιστάμενων υπηρεσιών βίντεο αποσκοπεί στην υιοθέτηση σύγχρονων προσεγγίσεων που καλύπτουν ολοκληρωμένα τον κύκλο ζωής του περιεχομένου: από την αποθήκευση και την

οργάνωση έως τη διανομή και την παρακολούθησή του. Στόχος είναι η παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας μέσω εύχρηστου και εύκολα διαχειρίσιμου συστήματος τόσο από τους διδάσκοντες όσο και από το τεχνικό προσωπικό.

Στο πλαίσιο της ολοκληρωμένης εφαρμογής των παρεμβάσεων αυτών επιτυγχάνεται η αξιόπιστη και ποιοτική υποστήριξη της δημιουργίας και διάθεσης εκπαιδευτικού περιεχομένου, ενισχύοντας καθολικά την εκπαιδευτική εμπειρία των διδασκόντων και των φοιτητών.

Συνοψίζοντας το προτεινόμενο πλαίσιο συγκροτεί ένα ολοκληρωμένο μοντέλο ψηφιακού μετασχηματισμού με επίκεντρο τον φοιτητή, διαμορφώνοντας μια ενιαία, απλή και συνεκτική εμπειρία υπηρεσιών καθ’ όλη τη διάρκεια της ακαδημαϊκής διαδρομής. Μέσω της ενοποίησης συστημάτων, της απλοποίησης διαδικασιών και της δυνατότητας ψηφιακής παρακολούθησης αιτημάτων, μειώνεται η γραφειοκρατία και ενισχύεται η διαφάνεια και η αποτελεσματικότητα.

Κεντρικό ρόλο διαδραματίζουν οι ψηφιακοί βοηθοί και οι mobile εφαρμογές, που προσφέρουν άμεση, προσωποποιημένη και πολυκαναλική υποστήριξη, αξιοποιώντας τεχνολογίες τεχνητής νοημοσύνης για τη βελτίωση της εμπειρίας χρήστη και τη μείωση του διοικητικού φόρτου εργασίας.

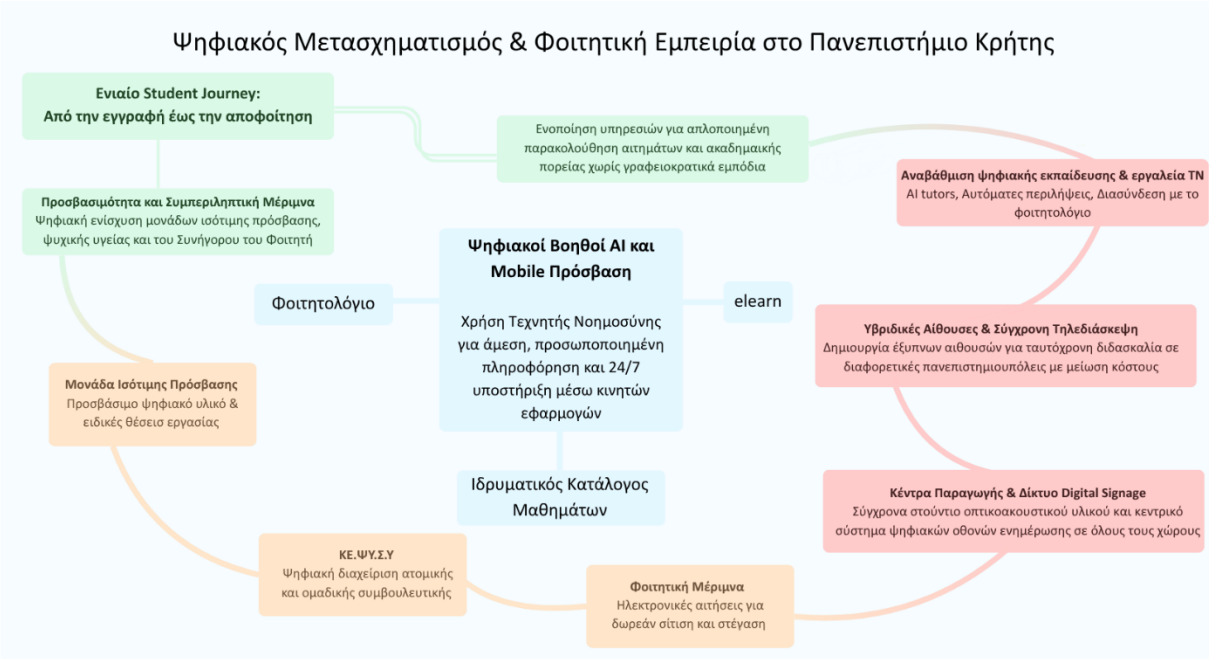
Η αναβάθμιση της ηλεκτρονικής μάθησης, με ιδιαίτερη έμφαση στις σύγχρονες παιδαγωγικές πρακτικές, τη διαλειτουργικότητα συστημάτων και την υπεύθυνη αξιοποίηση της τεχνητής νοημοσύνης, συνδυάζεται με την υιοθέτηση αρχών καθολικού σχεδιασμού, διασφαλίζοντας προσβασιμότητα και συμπερίληψη για όλους. Συμπληρωματικά, επενδύσεις σε υποδομές (υβριδικές αίθουσες, τηλεδιάσκεψη, παραγωγή και διαχείριση ψηφιακού περιεχομένου, υπηρεσίες βίντεο και ψηφιακή ενημέρωση) ενισχύουν την ποιότητα της διδασκαλίας, την ευελιξία και τη βιωσιμότητα.

Συνολικά, το σχέδιο είναι βασισμένο στις σύγχρονες υποδομές του Ιδρύματος και οδηγεί στη δημιουργία ενός εξελιγμένου, διαλειτουργικού και ανθρωποκεντρικού ψηφιακού οικοσυστήματος, που αναβαθμίζει την καθημερινή λειτουργία, ενισχύει τη θεσμική αξιοπιστία και προάγει την καινοτομία στην εκπαίδευση και τη διοίκηση.

Παρακάτω δίνεται ο πίνακας δράσεων και ενεργειών του πυλώνα, ανά ενότητα:

Δράση	Ενέργειες	Παρατηρήσεις
Ενότητα 3.1 Φοιτητοκεντρικό ψηφιακό μοντέλο εξυπηρέτησης		
Συγκρότηση "ψηφιακού ταξιδιού φοιτητή'' (student journey)	Ενοποίηση υπηρεσιών, καθοδήγηση ανά στάδιο φοίτησης και υποστήριξη ακαδημαϊκών/διοικητικών διαδικασιών.	• Χαρτογράφηση σταδίων φοίτησης με στόχο την αυτόματη ενημέρωση των συστημάτων.
Απλοποίηση διαδικασιών και ψηφιακή παρακολούθηση αιτημάτων	Ψηφιακή υποβολή αιτημάτων, παρακολούθηση πορείας και έγκαιρη ενημέρωση φοιτητών.	• Αυτόματες ειδοποιήσεις για την κατάσταση των αιτημάτων
Ενίσχυση ψηφιακής προσωποποιημενης ενημέρωσης φοιτητών	Push notifications, email, SMS και ενημέρωση ιστοσελίδων/social media.	• Προσωποποιημένη ενημέρωση βάσει προτιμήσεων του φοιτητή γ • Άμεση αποστολή sms για χρονο-ευαίσθητες ενημερώσεις
Ενότητα 3.1.1 Ανάπτυξη και Αξιοποίηση Ψηφιακών Βοηθών για την υποστήριξη και εξυπηρέτηση της Ακαδημαϊκής Κοινότητας		
Εγκατάσταση και ανάπτυξη ψηφιακών βοηθών στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και τις κεντρικές ιστοσελίδες	Αυτοματοποιημένη εξυπηρέτηση, προσωποποιημένη πληροφόρηση και καθοδήγηση στις ψηφιακές υπηρεσίες.	• Η πιλοτική εγκατάσταση βρίσκεται σε εξέλιξη. Συγκεκριμένα στο στάδιο αξιολόγησης απαντήσεων και εκπαίδευσης
Αξιοποίηση τεχνητής νοημοσύνης για τη βελτίωση της εξυπηρέτησης	Υποστήριξη διαδικασιών, εκπαίδευση εργαλείων ΤΝ και ενίσχυση διαλειτουργικότητας. Διαρκής αναβάθμιση μεταξύ υφισταμένων συστημάτων	• Η εκπαίδευση των μοντέλων τεχνητής νοημοσύνης • Αξιοποίηση στατιστικών στοιχείων των φοιτητών για την εκπαίδευση του μοντέλου.
Ενότητα 3.1.2 Ψηφιακός βοηθός φοιτητή και ενιαία mobile πρόσβαση		
Ανάπτυξη βοηθού φοιτητή και mobile εφαρμογής	Άμεση πρόσβαση σε πληροφορίες, βελτίωση εμπειρίας φοιτητή και διασύνδεση με eLearn και φοιτητολόγιο.	• Η mobile εφαρμογή θα αξιοποιείται ως μέσο εξυπηρέτησης. • Έμφαση στην προσβασιμότητα και ευκολία χρήσης
Ενότητα 3.1.3 Υλοποίηση υπηρεσιών «Ψηφιακής Ενημέρωσης»		
Εγκατάσταση κεντρικού εξυπηρετητή υπηρεσίας	Εγκατάσταση και διαμόρφωση κεντρικού εξυπηρετητή υπηρεσίας. Πλάνο για σημεία τοποθέτησης των οθονών	• Προτεραιότητα θα δοθεί σε εξυπηρετητή ανοιχτού λογισμικού

		• Αναζήτηση προσωπικού υπεύθυνο για κάθε διαφορετική περιοχή
Υλοποίηση δικτύου οθονών ψηφιακής ενημέρωσης	Προμήθεια οθονών, επιλογή χώρων, καθορισμός περιεχομένου και διασύνδεση με πληροφοριακά συστήματα.	• Συνεργασία με τους υπεύθυνους κάθε χώρου για το περιεχόμενο που θα προβάλλεται
Ενότητα 3.2.1 Ασύγχρονη τηλε-εκπαίδευση		
Ενσωμάτωση εργαλείων ΤΝ	Αναβάθμιση LMS και αξιολόγηση λύσεων ΤΝ για την υποστήριξη της εκπαιδευτικής διαδικασίας.	Μέρος των ετήσιων ενεργειών για την υποστήριξη του LMS και η αξιολόγηση λύσεων από διαφορετικούς παρόχους ΤΝ για πρόκριση της βέλτιστης λύσης
Διασύνδεση με φοιτητολόγιο	Υλοποίηση διασύνδεσης με το φοιτητολόγιο	Ανάπτυξη API διασύνδεσης με την εφαρμογή φοιτητολογίου
Συνεργασία με ΚΕΔΙΜΑ	Προσαρμογή τεχνολογιών εκπαίδευσης στις ανάγκες των διδασκόντων.	
Δημιουργία οπτικοακουστικού υλικού	Παραγωγή εκπαιδευτικού υλικού υψηλής ποιότητας σε βίντεο και ήχο.	Διαρκής ενέργεια
Προμήθεια εργαλείων που εντείνουν την ενεργό συμμετοχή φοιτητών	Αξιολόγηση εργαλείων ενεργής συμμετοχής, όπως real-time ψηφοφορίες.	Συζήτηση με διδάσκοντες και τεχνικούς και έρευνα σε διαθέσιμα εργαλεία.
Εκπαιδεύσεις σε διδάσκοντες	Εκπαίδευση διδασκόντων σε τεχνολογίες ψηφιακής εκπαίδευσης.	Διαρκής ενέργεια
Ενότητα 3.2.2 Εξέλιξη υπηρεσιών και υποδομών σύγχρονης τηλεκπαίδευσης / τηλεδιάσκεψης με στόχο τη μείωση κόστους		
Αναβάθμιση υφιστάμενων αιθουσών τηλεκπαίδευσης	Αναβάθμιση αιθουσών με παλαιό εξοπλισμό	Προτεραιότητα σε αίθουσες με τον παλαιότερο εξοπλισμό.
Μετατροπή απλών αιθουσών διδασκαλίας σε αίθουσες τηλεκπαίδευσης	Μελέτη κατάλληλων αιθουσών και προμήθεια εξοπλισμού τηλεκπαίδευσης.	Δημιουργία αιθουσών με διαφορετικό επίπεδο τεχνολογικού εξοπλισμού (απλή εγγραφή, απλή τηλεδιάσκεψη, κλπ.)
Μείωση κόστους για τις κεντρικές υποδομές τηλε-εκπαίδευσης - τηλεδιάσκεψης	Αξιολόγηση εναλλακτικών τεχνολογικών λύσεων.	
Ενότητα 3.2.3 Αναβάθμιση υποδομών παραγωγής και διάθεσης πολυμεσικού εκπαιδευτικού υλικού		
Αντικατάσταση πλατφόρμας βίντεο κατ’ απαίτηση	Αντικατάσταση πλατφόρμας, διαμόρφωση νέου περιβάλλοντος και μεταφορά περιεχομένου.	• Η νέα πλατφόρμα θα βασίζεται και πάλι σε ανοιχτό λογισμικό με σύγχρονα χαρακτηριστικά και δυνατότητες (π.χ. υπότιτλοι) • Οργάνωση πληροφορίας του κάθε βίντεο που θα μεταφερθεί στην νέα πλατφόρμα


Ψηφιακός Μετασχηματισμός & Φοιτητική Εμπειρία στο Πανεπιστήμιο Κρήτης
Ενιαίο Student Journey:
Από την εγγραφή έως την αποφοίτηση
Ενοποίηση υπηρεσιών για απλοποιημένη παρακολούθηση αιτημάτων και ακαδημαικής πορείας χωρίς γραφειοκρατικά εμπόδια
Αναβάθμιση ψηφιακής εκπαίδευσης & εργαλεία ΤΝ
AI tutors, Αυτόματες περιλήψεις, Διασύνδεση με το φοιτητολόγιο
Προσβασιμότητα και Συμπεριληπτική Μέριμνα
Ψηφιακή ενίσχυση μονάδων ισότιμης πρόσβασης, ψυχικής υγείας και του Συνήγορου του Φοιτητή
Ψηφιακοί Βοηθοί AI και Mobile Πρόσβαση
Χρήση Τεχνητής Νοημοσύνης για άμεση, προσωποποιημένη πληροφόρηση και 24/7 υποστήριξη μέσω κινητών εφαρμογών
Φοιτητολόγιο
elearn
Υβριδικές Αίθουσες & Σύγχρονη Τηλεδιάσκεψη
Δημιουργία έξυπνων αιθουσών για ταυτόχρονη διδασκαλία σε διαφορετικές πανεπιστημιουπόλεις με μείωση κόστους
Μονάδα Ισότιμης Πρόσβασης
Προσβάσιμο ψηφιακό υλικό & ειδικές θέσεις εργασίας
Ιδρυματικός Κατάλογος Μαθημάτων
Κέντρα Παραγωγής & Δίκτυο Digital Signage
Σύγχρονα στούντιο οπτικοακουστικού υλικού και κεντρικό σύστημα ψηφιακών οθονών ενημέρωσης σε όλους τους χώρους
ΚΕ.ΨΥ.Σ.Υ
Ψηφιακή διαχείριση ατομικής και ομαδικής συμβουλευτικής
Φοιτητική Μέριμνα
Ηλεκτρονικές αιτήσεις για δωρεάν σίτιση και στέγαση

Πυλώνας 4: Ψηφιακές Δεξιότητες και Ανθρώπινο Δυναμικό

Η ενίσχυση των ψηφιακών δεξιοτήτων του προσωπικού αποτελεί βασικό παράγοντα για την επιτυχή υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού και την αποτελεσματική αξιοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων και ψηφιακών υπηρεσιών του Πανεπιστημίου. Στο πλαίσιο αυτό, επιδιώκεται η διαμόρφωση ενός ολοκληρωμένου πλαισίου συνεχούς εκπαίδευσης, υποστήριξης και ανάπτυξης ψηφιακών ικανοτήτων για το σύνολο της Πανεπιστημιακής Κοινότητας.

4.1 Υφιστάμενη κατάσταση

Η υφιστάμενη κατάσταση αναδεικνύει τις ακόλουθες ανάγκες:

- Συνεχή αναβάθμιση των ψηφιακών δεξιοτήτων του προσωπικού.
- Ενίσχυση του εξειδικευμένου προσωπικού ΤΠΕ.
- Σχεδιασμό δράσεων διαδοχής, μεταφοράς τεχνογνωσίας και υποστήριξης του ανθρώπινου δυναμικού, ώστε να ανταποκρίνεται αποτελεσματικά στις αυξανόμενες απαιτήσεις του ψηφιακού μετασχηματισμού.

Το Πανεπιστήμιο Κρήτης αξιοποιεί ήδη το Κέντρο Διδασκαλίας και Μάθησης (ΚΕΔΙΜΑ) για την επιμόρφωση των διδασκόντων και το ΚΕΔΙΒΙΜ για προγράμματα κατάρτισης στην ακαδημαϊκή κοινότητα και την τοπική κοινωνία, και στο μέλλον για την ανάπτυξη μικρο-διαπιστευτηρίων (micro-credentials).

Η ενίσχυση των ψηφιακών δεξιοτήτων υλοποιείται μέσω:

- οργανωμένων εκπαιδευτικών δράσεων,
- εξειδικευμένων σεμιναρίων και εργαστηρίων,
- προγραμμάτων πρακτικής εξάσκησης σε νέες ψηφιακές υπηρεσίες και πληροφοριακά συστήματα,
- ανάπτυξης αναλυτικών οδηγιών χρήσης και ψηφιακού υποστηρικτικού υλικού,
- καθώς και μέσω δράσεων ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης σχετικά με τις σύγχρονες τεχνολογικές εξελίξεις.

Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται:

- στην ορθή και αποδοτική αξιοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων,
- στην ασφαλή χρήση ψηφιακών εργαλείων και υπηρεσιών,
- στην προστασία δεδομένων και την ενίσχυση της κυβερνοασφάλειας,
- στην ενίσχυση ψηφιακών δεξιοτήτων, σε θέματα των Τεχνολογιών Εκπαίδευσης
- καθώς και στην εξοικείωση των χρηστών με νέες τεχνολογίες, αυτοματοποιημένες διαδικασίες και σύγχρονα ψηφιακά περιβάλλοντα εργασίας.

4. 2 Ανάπτυξη Ψηφιακών Δεξιοτήτων

Η ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων δεν περιορίζεται μόνο στην εκμάθηση εργαλείων, αλλά επεκτείνεται και στην υιοθέτηση σύγχρονων πρακτικών και τρόπων εργασίας που αξιοποιούν τις δυνατότητες των ψηφιακών τεχνολογιών. Στο πλαίσιο αυτό ενισχύονται:

- η αποδοχή και η αποτελεσματική αξιοποίηση νέων τεχνολογιών,
- η συνεργασία και η διαμοίραση γνώσης,
- η καινοτομία και η συνεχής βελτίωση,
- καθώς και η ενεργός συμμετοχή του προσωπικού στις δράσεις ψηφιακού μετασχηματισμού του Ιδρύματος.

Η ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων εξειδικεύεται ανά κατηγορία προσωπικού.

4.2.1 Βελτίωση δεξιοτήτων της ακαδημαϊκής κοινότητας

Στο πλαίσιο αυτό, το Πανεπιστήμιο έχει ήδη πραγματοποιήσει σεμινάριο με τίτλο «Ενίσχυση των Ψηφιακών Δεξιοτήτων του Προσωπικού του Πανεπιστημίου Κρήτης», (μέσω ΚΕΔΙΒΙΜ) με τη συμμετοχή 170 μελών του προσωπικού του ιδρύματος (ΔΕΠ, ΕΔΙΠ, ΕΕΠ, ΕΤΕΠ, Διοικητικό, Τεχνικό προσωπικό, Μόνιμους, ΙΔΑΧ, ΙΔΟΧ, Συμβασιούχους και Ερευνητές). Η δράση αυτή αποτέλεσε ένα πρώτο οργανωμένο βήμα ενίσχυσης της ψηφιακής επάρκειας του ανθρώπινου δυναμικού και ανέδειξε την ανάγκη για συστηματική και επαναλαμβανόμενη επιμόρφωση. Για τον λόγο αυτό, προβλέπεται η πραγματοποίηση τουλάχιστον ενός αντίστοιχου σεμιναρίου κάθε έτος, με θεματολογία που θα προσαρμόζεται στις ανάγκες των χρηστών, στις νέες ψηφιακές υπηρεσίες του Ιδρύματος και στις τεχνολογικές εξελίξεις.

Οι δράσεις επιμόρφωσης θα οργανώνονται ως εσωτερικά σεμινάρια, εργαστήρια και προγράμματα πρακτικής εξάσκησης, με αξιοποίηση υφιστάμενων δομών όπως το ΚΕΔΙΒΙΜ. Θα απευθύνονται σε μέλη ΔΕΠ, ΕΔΙΠ, ΕΤΕΠ, διοικητικό προσωπικό, ερευνητές και λοιπά μέλη της πανεπιστημιακής κοινότητας, με θεματικές που θα καλύπτουν την αποδοτική χρήση των πληροφοριακών συστημάτων του Ιδρύματος, την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, την ψηφιακή συνεργασία, την κυβερνοασφάλεια, την προστασία δεδομένων, τη χρήση εργαλείων παραγωγικότητας και την προσαρμογή σε σύγχρονα ψηφιακά περιβάλλοντα εργασίας.

Ιδιαίτερη σημασία έχει η σύνδεση της επιμόρφωσης με απτά αποτελέσματα για τους συμμετέχοντες. Για τον λόγο αυτό, κάθε οργανωμένη δράση κατάρτισης θα συνοδεύεται από βεβαίωση παρακολούθησης, πιστοποιητικό ολοκλήρωσης ή ψηφιακό badge, το οποίο θα τεκμηριώνει τις δεξιότητες που αποκτήθηκαν. Με αυτόν τον τρόπο δημιουργείται μία σχέση αμοιβαίου οφέλους: το Πανεπιστήμιο ενισχύει την ορατότητα και την επίδραση των δράσεων κατάρτισης που υλοποιεί, ενώ οι συμμετέχοντες αποκτούν ένα αναγνωρίσιμο τεκμήριο δεξιοτήτων, το οποίο μπορούν να αξιοποιήσουν στο επαγγελματικό και ακαδημαϊκό τους προφίλ.

Η υιοθέτηση ψηφιακών διακριτικών (badges) θα ενισχύσει τη διάχυση των δράσεων του Πανεπιστημίου Κρήτης προς το ευρύτερο κοινό. Οι συμμετέχοντες θα μπορούν να κοινοποιούν την ολοκλήρωση ενός προγράμματος κατάρτισης σε επαγγελματικά δίκτυα, όπως το LinkedIn, προβάλλοντας τόσο τις δεξιότητες που απέκτησαν όσο και τον ρόλο του Πανεπιστημίου Κρήτης ως φορέα σύγχρονης γνώσης και επιμόρφωσης. Η πρακτική αυτή ακολουθεί διεθνείς τάσεις στην ανώτατη εκπαίδευση και στις μεγάλες πλατφόρμες ανοιχτής μάθησης, όπου η απόκτηση μικρο-διαπιστευτηρίων λειτουργεί ως κίνητρο συμμετοχής, ως μηχανισμός αναγνώρισης δεξιοτήτων και ως μέσο ενίσχυσης της εξωστρέφειας του εκπαιδευτικού φορέα.

4.2.2 Βελτίωση δεξιοτήτων τεχνητής νοημοσύνης

Η εισαγωγή της τεχνητής νοημοσύνης στη λειτουργία του Πανεπιστημίου Κρήτης αποτελεί μία από τις σημαντικότερες προκλήσεις και ευκαιρίες του ψηφιακού μετασχηματισμού. Η αξιοποίησή της μπορεί να υποστηρίξει τη διδασκαλία, την έρευνα, τη διοικητική λειτουργία, την υποστήριξη των φοιτητών και την παραγωγή ψηφιακού περιεχομένου, υπό την προϋπόθεση ότι εφαρμόζεται με τρόπο υπεύθυνο, διαφανή, ασφαλή και συμβατό με το θεσμικό πλαίσιο προστασίας δεδομένων, την ακαδημαϊκή δεοντολογία και τις αρχές της αξιόπιστης χρήσης ψηφιακών τεχνολογιών.

Για τον σκοπό αυτό, απαιτείται η ανάπτυξη στοχευμένων δεξιοτήτων τεχνητής νοημοσύνης σε όλα τα επίπεδα της πανεπιστημιακής κοινότητας. Οι δράσεις επιμόρφωσης θα υλοποιούνται σε

συνεργασία με το Κέντρο Διδασκαλίας και Μάθησης, ιδίως για θέματα που αφορούν την παιδαγωγική αξιοποίηση της τεχνητής νοημοσύνης, την υποστήριξη της διδασκαλίας, τη δημιουργία εκπαιδευτικού υλικού, την ανάπτυξη δραστηριοτήτων μάθησης και την υπεύθυνη χρήση εργαλείων ΤΝ από διδάσκοντες και φοιτητές. Παράλληλα, οι δράσεις αυτές θα επεκτείνονται και σε διοικητικές και ερευνητικές χρήσεις, ώστε η τεχνητή νοημοσύνη να αντιμετωπίζεται όχι ως αποσπασματικό εργαλείο, αλλά ως οριζόντια ικανότητα που μπορεί να ενισχύσει τη συνολική λειτουργία του Ιδρύματος.

Οι δράσεις αυτές θα περιλαμβάνουν εισαγωγικά σεμινάρια για τις βασικές έννοιες και δυνατότητες της τεχνητής νοημοσύνης, πρακτικά εργαστήρια για τη χρήση εργαλείων παραγωγικής ΤΝ, εκπαιδεύσεις για την αξιοποίηση της ΤΝ στη διδασκαλία, την έρευνα και τη διοίκηση, καθώς και ειδικές ενότητες για τους κινδύνους, τους περιορισμούς, την προστασία προσωπικών δεδομένων, την αξιοπιστία των αποτελεσμάτων, την αποφυγή μεροληψιών και την ανάγκη ανθρώπινης εποπτείας. Στο πλαίσιο αυτό, ιδιαίτερη έμφαση θα δοθεί και στην κατανόηση πιο προχωρημένων εννοιών, όπως το Agentic AI, δηλαδή η χρήση συστημάτων τεχνητής νοημοσύνης που δεν περιορίζονται μόνο στην παραγωγή απαντήσεων, αλλά μπορούν να υποστηρίζουν πιο σύνθετες ροές εργασίας, να εκτελούν διαδοχικά βήματα, να αλληλεπιδρούν με εργαλεία και δεδομένα και να λειτουργούν ως ψηφιακοί βοηθοί ή εξειδικευμένοι πράκτορες υπό ανθρώπινη καθοδήγηση και έλεγχο.

Η ενσωμάτωση της τεχνητής νοημοσύνης στη λειτουργία του Ιδρύματος θα πρέπει να γίνει με σταδιακό και ελεγχόμενο τρόπο. Αρχικά θα αναπτυχθούν οδηγοί καλής χρήσης, πρότυπα παραδείγματα εφαρμογής και εσωτερικές οδηγίες για την υπεύθυνη αξιοποίηση εργαλείων ΤΝ από διδάσκοντες, διοικητικό προσωπικό και φοιτητές. Στη συνέχεια, θα δημιουργηθούν εξειδικευμένες εκπαιδευτικές διαδρομές ανά ομάδα χρηστών, ώστε η επιμόρφωση να ανταποκρίνεται στις πραγματικές ανάγκες κάθε ρόλου μέσα στο Πανεπιστήμιο. Οι εκπαιδευτικές αυτές διαδρομές θα μπορούν να διαφοροποιούνται ανάλογα με το επίπεδο εξοικείωσης, το αντικείμενο εργασίας και τον βαθμό στον οποίο κάθε ομάδα χρηστών χρειάζεται να αξιοποιεί απλές, παραγωγικές ή πιο σύνθετες agentic λειτουργίες τεχνητής νοημοσύνης.

Για τα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας, η τεχνητή νοημοσύνη μπορεί να αξιοποιηθεί σε ένα ευρύ φάσμα εκπαιδευτικών και ερευνητικών δραστηριοτήτων, όπως:

- στην υποστήριξη της διδασκαλίας και στον εμπλουτισμό της μαθησιακής διαδικασίας,
- στην παραγωγή και επικαιροποίηση εκπαιδευτικού υλικού,
- στη δημιουργία παραδειγμάτων, ασκήσεων, μελετών περίπτωσης και δραστηριοτήτων μάθησης,
- στην ανάλυση δεδομένων και στην υποβοήθηση ερευνητικών διαδικασιών,

- στην υποστήριξη της βιβλιογραφικής ανασκόπησης, της ταξινόμησης πηγών και της σύνθεσης ερευνητικού υλικού,
- στην υποβοήθηση της αξιολόγησης εργασιών με βάση προκαθορισμένα κριτήρια και πάντα υπό την τελική κρίση του διδάσκοντα.

Ειδικότερα, η έννοια του Agentic AI μπορεί να αξιοποιηθεί σε πιο εξειδικευμένα ακαδημαϊκά σενάρια, όπου η τεχνητή νοημοσύνη δεν λειτουργεί απλώς ως εργαλείο παραγωγής κειμένου, αλλά ως ψηφιακός βοηθός που μπορεί να υποστηρίζει σύνθετες ροές εργασίας. Τέτοιες ροές μπορεί να αφορούν τον σχεδιασμό μαθημάτων, την οργάνωση εκπαιδευτικού υλικού, την προετοιμασία δραστηριοτήτων, την καθοδήγηση ερευνητικών βημάτων και την υποστήριξη διαδικασιών που απαιτούν διαδοχική ανάλυση, σύνθεση και τεκμηρίωση. Σε όλες τις περιπτώσεις, ο ρόλος του ανθρώπου παραμένει κεντρικός, καθώς ο διδάσκων ή ο ερευνητής ελέγχει, αξιολογεί, διορθώνει και εγκρίνει το τελικό αποτέλεσμα.

Για το διοικητικό προσωπικό, η τεχνητή νοημοσύνη μπορεί να συμβάλει ουσιαστικά στη βελτίωση της καθημερινής παραγωγικότητας και στην αποδοτικότερη διαχείριση επαναλαμβανόμενων ή χρονοβόρων εργασιών, όπως:

- στην αυτοματοποίηση επαναλαμβανόμενων διοικητικών εργασιών,
- στη σύνταξη, αναδιατύπωση και μορφοποίηση εγγράφων,
- στην ταξινόμηση, αναζήτηση και οργάνωση πληροφοριών,
- στην προετοιμασία απαντήσεων σε συχνά αιτήματα φοιτητών, προσωπικού ή εξωτερικών συνεργατών,
- στην υποστήριξη χρηστών και στη βελτίωση της ποιότητας εξυπηρέτησης,
- στη σύνθεση αναφορών, περιλήψεων, πρακτικών και ενημερωτικών σημειωμάτων,
- στην παρακολούθηση εκκρεμοτήτων και στην υποστήριξη εσωτερικών ροών εργασίας.

Σε αυτό το πεδίο, το Agentic AI αποκτά ιδιαίτερη σημασία, καθώς μπορεί να λειτουργήσει ως εξειδικευμένος ψηφιακός βοηθός για συγκεκριμένες διοικητικές διαδικασίες. Δεν περιορίζεται στην παραγωγή μιας απάντησης, αλλά μπορεί να υποστηρίζει αλληλουχίες ενεργειών, όπως η συγκέντρωση πληροφορίας, η επεξεργασία δεδομένων, η σύνταξη προσχεδίου, η οργάνωση φακέλων ή εγγράφων και η προετοιμασία προτεινόμενων ενεργειών. Η αξιοποίηση τέτοιων λύσεων θα πρέπει να γίνεται με σαφή όρια, καταγεγραμμένες διαδικασίες, έλεγχο πρόσβασης, προστασία προσωπικών δεδομένων και δυνατότητα ανθρώπινης παρέμβασης σε κάθε κρίσιμο στάδιο.

Παράλληλα, για τους φοιτητές, η ανάπτυξη δεξιοτήτων τεχνητής νοημοσύνης μπορεί να λειτουργήσει ως κρίσιμο εφόδιο για τη μελλοντική τους ακαδημαϊκή και επαγγελματική πορεία. Η εξοικείωση με εργαλεία ΤΝ, η κατανόηση των δυνατοτήτων και των περιορισμών τους, καθώς

και η υπεύθυνη χρήση τους στην αναζήτηση, ανάλυση, σύνθεση και παρουσίαση της γνώσης, αποτελούν πλέον σημαντικές δεξιότητες για τη συμμετοχή σε ένα σύγχρονο ψηφιακό και επαγγελματικό περιβάλλον.

Στόχος των επιμορφωτικών δράσεων δεν είναι μόνο η απλή γνωριμία με εργαλεία τεχνητής νοημοσύνης, αλλά η σταδιακή μετατροπή των χρηστών σε ικανούς και υπεύθυνους AI power users. Αυτό προϋποθέτει πρακτική εξάσκηση σε τεχνικές όπως advanced prompting, role prompting και iterative prompting, καθώς και κατανόηση του τρόπου με τον οποίο τα αποτελέσματα της ΤΝ πρέπει να ελέγχονται, να τεκμηριώνονται και να εντάσσονται με ασφάλεια στις πραγματικές διαδικασίες του Ιδρύματος. Επιπλέον, η επιμόρφωση θα πρέπει να περιλαμβάνει παραδείγματα χρήσης όπου οι χρήστες μαθαίνουν να σχεδιάζουν απλές και σύνθετες ροές εργασίας με τη βοήθεια της ΤΝ, να αξιολογούν πότε μία διαδικασία μπορεί να υποστηριχθεί από agentic λειτουργίες και να αναγνωρίζουν πότε απαιτείται αποκλειστικά ανθρώπινη κρίση.

Οι δράσεις αυτές θα συνδεθούν με πιστοποιήσεις, μικρο-διαπιστευτήρια ή ψηφιακά badges ειδικά για την τεχνητή νοημοσύνη. Έτσι, το Πανεπιστήμιο θα τεκμηριώνει την πρόοδο της κοινότητάς του σε ένα κρίσιμο πεδίο ψηφιακών δεξιοτήτων, ενώ οι συμμετέχοντες θα αποκτούν αποδεικτικά γνώσεων και δεξιοτήτων με πρακτική αξία. Η σύνδεση αυτή ενισχύει την ενεργή συμμετοχή, δίνει κίνητρο για συνεχή μάθηση και συμβάλλει στη διαμόρφωση ενός ανθρώπινου δυναμικού ικανού να αξιοποιεί υπεύθυνα τις νέες τεχνολογίες, από τις βασικές εφαρμογές παραγωγικής τεχνητής νοημοσύνης έως πιο εξειδικευμένα σενάρια Agentic AI.

4.2.3 Ψηφιακός εγγραμματισμός και βελτίωση ψηφιακών δεξιοτήτων του κοινωνικού συνόλου.

Ο ψηφιακός εγγραμματισμός δεν περιορίζεται στο εσωτερικό του Πανεπιστημίου, αλλά αποτελεί πεδίο σύνδεσης του Ιδρύματος με την κοινωνία. Το Πανεπιστήμιο Κρήτης μπορεί να λειτουργήσει ως κόμβος γνώσης και υποστήριξης για την ενίσχυση των ψηφιακών δεξιοτήτων της τοπικής κοινωνίας, συμβάλλοντας στη μείωση του ψηφιακού χάσματος και στην ενδυνάμωση πολιτών, επαγγελματιών, εκπαιδευτικών, μαθητών, αποφοίτων και ευάλωτων κοινωνικών ομάδων.

Στο πλαίσιο αυτό, θα σχεδιαστούν ανοιχτές δράσεις ενημέρωσης και κατάρτισης σε βασικές και προχωρημένες ψηφιακές δεξιότητες, όπως η ασφαλής χρήση του διαδικτύου, η αξιοποίηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών, η προστασία προσωπικών δεδομένων, η αναγνώριση ψηφιακών απειλών, η χρήση εργαλείων συνεργασίας, η εισαγωγή στην τεχνητή νοημοσύνη και η κατανόηση των νέων τεχνολογικών εξελίξεων. Οι δράσεις αυτές μπορούν να υλοποιούνται με

φυσική παρουσία, εξ αποστάσεως ή υβριδικά, ώστε να είναι προσβάσιμες σε όσο το δυνατόν μεγαλύτερο μέρος της κοινωνίας.

Παράλληλα, θα αναπτυχθεί πρόγραμμα εθελοντισμού με τη συμμετοχή φοιτητών, αποφοίτων, διδασκόντων και στελεχών του Πανεπιστημίου, το οποίο θα υποστηρίζει επιμέρους δράσεις ψηφιακής ενδυνάμωσης. Μέσα από τέτοιες δράσεις, τα μέλη της πανεπιστημιακής κοινότητας θα μεταφέρουν γνώση στην κοινωνία, θα αποκτούν εμπειρία συνεργασίας και προσφοράς, και θα συμβάλλουν ενεργά στην ενίσχυση της σχέσης του Πανεπιστημίου με την τοπική κοινότητα.

Η επικοινωνία των δράσεων θα γίνεται συστηματικά μέσα από την ιστοσελίδα του Πανεπιστημίου Κρήτης, τα κοινωνικά δίκτυα, το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τα τοπικά μέσα ηλεκτρονικά ενημέρωσης (ηλεκτρονικά και έντυπα) και τα επαγγελματικά δίκτυα όπως το LinkedIn. Με αυτόν τον τρόπο ενισχύεται η ενημέρωση της κοινότητας, προβάλλεται ο κοινωνικός ρόλος του Ιδρύματος και δημιουργείται ένα σταθερό κανάλι διάχυσης γνώσης και συμμετοχής. Οι συμμετέχοντες σε προγράμματα κατάρτισης για το κοινωνικό σύνολο, όπου είναι εφικτό, θα λαμβάνουν βεβαιώσεις συμμετοχής ή ψηφιακά badges, ώστε να αναγνωρίζεται η προσπάθεια και η δεξιότητα που αποκτήθηκε.

Μέσα από τις παραπάνω δράσεις, το Πανεπιστήμιο Κρήτης ενισχύει τον ρόλο του ως δημόσιου ακαδημαϊκού φορέα που δεν περιορίζεται στην παραγωγή και μετάδοση γνώσης εντός των τυπικών ορίων της ανώτατης εκπαίδευσης, αλλά συμβάλλει ενεργά στον ψηφιακό μετασχηματισμό της κοινωνίας.

Παρακάτω δίνεται ο πίνακας δράσεων και ενεργειών του πυλώνα, ανά ενότητα:

Δράση	**Ενέργειες**	**Παρατηρήσεις υλοποίησης**
Ενότητα 4.2: Ανάπτυξη Ψηφιακών Δεξιοτήτων		
4.2.1 Βελτίωση δεξιοτήτων ακαδημαϊκής κοινότητας	Οργάνωση εσωτερικών σεμιναρίων και εργαστηρίων για την ενίσχυση ψηφιακών δεξιοτήτων στη χρήση συστημάτων, εργαλείων συνεργασίας, κυβερνοασφάλειας και ψηφιακών υπηρεσιών.	Η υλοποίηση θα γίνεται με αξιοποίηση του ΚΕΔΙΒΙΜ και με θεματολογία που θα προκύπτει από καταγραφή αναγκών της πανεπιστημιακής κοινότητας. Προτείνεται η τήρηση μητρώου συμμετοχών, η διάθεση υλικού μέσω ψηφιακής πλατφόρμας, η αξιολόγηση κάθε δράσης από τους συμμετέχοντες και η σύνδεση της επιμόρφωσης με βεβαιώσεις, πιστοποιητικά ή ψηφιακά badges.

4.2.2 Βελτίωση δεξιοτήτων τεχνητής νοημοσύνης	Υλοποίηση επιμορφώσεων για την υπεύθυνη και πρακτική αξιοποίηση της ΤΝ στη διδασκαλία, έρευνα, διοίκηση και υποστήριξη φοιτητών.	Οι δράσεις για την παιδαγωγική αξιοποίηση της ΤΝ θα υλοποιούνται σε συνεργασία με το Κέντρο Διδασκαλίας και Μάθησης. Προτείνεται η δημιουργία εσωτερικού οδηγού υπεύθυνης χρήσης ΤΝ, βιβλιοθήκης ενδεικτικών prompts, πιλοτικών σεναρίων χρήσης ανά κατηγορία προσωπικού και διαδικασιών ανθρώπινης εποπτείας. Ιδιαίτερη προσοχή απαιτείται σε θέματα προσωπικών δεδομένων, ακαδημαϊκής δεοντολογίας, πνευματικών δικαιωμάτων, ελέγχου πρόσβασης και αξιοπιστίας των παραγόμενων αποτελεσμάτων.
4.2.3 Ψηφιακός εγγραμματισμός και βελτίωση ψηφιακών δεξιοτήτων του κοινωνικού συνόλου	Σχεδιασμός ανοιχτών δράσεων κατάρτισης για βασικές και προχωρημένες ψηφιακές δεξιότητες, ασφαλή χρήση διαδικτύου και εισαγωγή στην ΤΝ.	Οι δράσεις θα υλοποιούνται δια ζώσης, εξ αποστάσεως ή υβριδικά, ώστε να είναι προσβάσιμες σε ευρύτερο κοινό. Προτείνεται η ανάπτυξη προγράμματος εθελοντισμού με συμμετοχή φοιτητών, αποφοίτων, διδασκόντων και στελεχών του Πανεπιστημίου. Η προβολή των δράσεων θα γίνεται μέσω της ιστοσελίδας του Πανεπιστημίου Κρήτης, κοινωνικών δικτύων, email, τοπικών μέσων ενημέρωσης και LinkedIn. Όπου είναι εφικτό, οι συμμετέχοντες θα λαμβάνουν βεβαιώσεις συμμετοχής ή ψηφιακά badges.
Οριζόντια Δράση: Σύνδεση επιμόρφωσης με πιστοποιήσεις και ψηφιακά badges	Δημιουργία μηχανισμού αναγνώρισης δεξιοτήτων μέσω βεβαιώσεων, πιστοποιητικών, μικρο-διαπιστευτηρίων και ψηφιακών badges.	Απαιτείται ορισμός κριτηρίων ολοκλήρωσης, όπως παρακολούθηση, συμμετοχή σε εργαστήριο, σύντομη αξιολόγηση ή ολοκλήρωση πρακτικής εργασίας. Τα badges μπορούν να σχεδιαστούν ώστε να κοινοποιούνται σε επαγγελματικά δίκτυα, όπως το LinkedIn, ενισχύοντας τόσο το προφίλ των συμμετεχόντων όσο και την εξωστρέφεια του Πανεπιστημίου.
Οριζόντια Δράση: Διάχυση και προβολή	Παρακολούθηση συμμετοχής και αποτελεσματικότητας των δράσεων, με στόχο τη βελτίωση του εκπαιδευτικού	Προτείνεται η χρήση βασικών δεικτών, όπως αριθμός συμμετεχόντων, ποσοστό ολοκλήρωσης, αριθμός βεβαιώσεων ή badges, επίπεδο ικανοποίησης,

δράσεων ψηφιακών δεξιοτήτων	υλικού και τον ετήσιο επανασχεδιασμό τους.	συχνότερες ανάγκες υποστήριξης και βαθμός αξιοποίησης των νέων δεξιοτήτων στην καθημερινή εργασία.
Ενότητα 4.3: Οργάνωση, παρακολούθηση και βιωσιμότητα δράσεων ψηφιακών δεξιοτήτων		
Μηχανισμός καταγραφής αναγκών κατάρτισης	Περιοδική καταγραφή αναγκών επιμόρφωσης μέσω ερωτηματολογίων, συνεντεύξεων, αναφορών υπηρεσιών και αξιολόγησης δυσκολιών χρήσης ψηφιακών συστημάτων.	Τα αποτελέσματα θα αξιοποιούνται για τον ετήσιο σχεδιασμό εκπαιδευτικών δράσεων. Προτείνεται η κατηγοριοποίηση των αναγκών ανά ρόλο, υπηρεσία, επίπεδο ψηφιακής επάρκειας και βαθμό προτεραιότητας.
Αποθετήριο οδηγιών και εκπαιδευτικού υλικού	Δημιουργία κεντρικού αποθετηρίου με οδηγούς, βίντεο, συχνές ερωτήσεις, πρότυπα αρχεία και υλικό αυτοεκπαίδευσης.	Το αποθετήριο θα ενσωματωθεί στην κεντρική ιστοσελίδα, σε LMS ή σε εσωτερική πλατφόρμα γνώσης. Προτείνεται η χρήση ενιαίας μορφοποίησης, μηχανισμού αναζήτησης, έκδοσης ημερομηνίας ενημέρωσης και υπεύθυνου συντήρησης ανά θεματική ενότητα.
Παρακολούθηση συμμετοχής και αξιολόγηση αποτελεσματικότητας	Καταγραφή συμμετοχών, ολοκληρώσεων, αξιολογήσεων και ανατροφοδότησης για τη συνεχή βελτίωση των δράσεων κατάρτισης.	Προτείνεται η χρήση βασικών δεικτών, όπως αριθμός συμμετεχόντων, ποσοστό ολοκλήρωσης, επίπεδο ικανοποίησης, αριθμός εκδοθέντων πιστοποιητικών ή badges και βαθμός αξιοποίησης των δεξιοτήτων στην καθημερινή εργασία.
Υποστήριξη χρηστών και κοινότητα πρακτικής	Δημιουργία μηχανισμού συνεχούς υποστήριξης χρηστών μέσω helpdesk, ανοιχτών ωρών υποστήριξης, θεματικών ομάδων και κοινοτήτων πρακτικής.	Η υποστήριξη θα οργανωθεί ανά θεματική περιοχή, όπως πληροφοριακά συστήματα, κυβερνοασφάλεια, εργαλεία συνεργασίας, τεχνητή νοημοσύνη και ψηφιακή εκπαίδευση. Προτείνεται η αξιοποίηση συστήματος ticketing και η συστηματική ενημέρωση των συχνών ερωτήσεων με βάση τα πραγματικά αιτήματα των χρηστών.

Πανεπιστήμιο Κρήτης:
Ψηφιακές δεξιότητες για το μέλλον

Η ενίσχυση των ψηφιακών δεξιοτήτων είναι ο καταλύτης για τον επιτυχημένο ψηφιακό μετασχηματισμό του Πανεπιστημίου Κρήτης

Συνεχής Κατάρτιση και Ψηφιακά Badges

Θεσμοθέτηση ετήσιων σεμιναρίων και ψηφιακών πιστοποιήσεων (badges) για την αναγνώριση δεξιοτήτων στο linkedIn.

Εξειδίκευση στην Τεχνητή Νοημοσύνη (AI)

Έμφαση στην υπεύθυνη χρήση Generative AI και Agentic AI για την υποστήριξη της διδασκαλίας, έρευνας και διοίκησης.

Ψηφιακή Ενδυνάμωση για Όλους

Στοχευμένες δράσεις για ΔΕΠ, διοικητικό προσωπικό, φοιτητέςκαι τεχνικό προσωπικό ΤΠΕ

Κοινωνική Προσφορά & Ψηφιακός Εγγραμματισμός

Δράσεις ενημέρωσης και προγράμματα εθελοντισμού για τη μείωση του ψηφιακού χάσματος στην τοπική κοινωνία.

Πυλώνας 5: Διαχείριση και υποστήριξη της έρευνας

Η έρευνα, η καινοτομία και η ανοιχτή επιστήμη αποτελούν βασικούς στόχους της αποστολής ενός σύγχρονου πανεπιστημίου, ενισχύοντας τη διάχυση της γνώσης, τη συνεργασία, τη διαφάνεια και την κοινωνική ανταποδοτικότητα του επιστημονικού έργου. Στο πλαίσιο του ψηφιακού μετασχηματισμού, η προώθηση των αρχών της ανοιχτής επιστήμης διαμορφώνει ένα νέο, δυναμικό οικοσύστημα παραγωγής και αξιοποίησης της γνώσης, όπου η πληροφορία είναι προσβάσιμη, επαναχρησιμοποιήσιμη και διαλειτουργική. Η στοχοθεσία που τίθεται αποσκοπεί στη συστηματική ενσωμάτωση των αρχών της ανοιχτότητας σε όλα τα στάδια της ερευνητικής διαδικασίας, από τη δημοσίευση και τα δεδομένα, έως τις μεθοδολογίες και τη συνεργασία.

Η προώθηση της ανοιχτής πρόσβασης στις ερευνητικές δημοσιεύσεις, μέσω της δημιουργίας και ενίσχυσης θεσμικού αποθετηρίου, διασφαλίζει τη δωρεάν, άμεση και καθολική διάθεση του επιστημονικού έργου του Ιδρύματος. Παράλληλα, η ανάπτυξη ανοιχτών αποθετηρίων ερευνητικών δεδομένων υποστηρίζει τη διαφάνεια, την αναπαραγωγιμότητα και την επαναχρησιμοποίηση των αποτελεσμάτων της έρευνας, ενισχύοντας την εθνική και διεθνή επιστημονική συνεργασία και την αξιοπιστία της ερευνητικής διαδικασίας.

Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην ανοιχτή συνεργασία, τόσο εντός της ακαδημαϊκής κοινότητας όσο και με την κοινωνία και την παραγωγή, μέσω της συμμετοχής σε ευρωπαϊκές πρωτοβουλίες όπως το European Open Science Cloud (EOSC), αλλά και μέσω της παροχής πρόσβασης σε εξειδικευμένο εξοπλισμό και υποδομές σε τρίτους. Παράλληλα, οι ενημερωτικές δράσεις του ιδρύματος ως κόμβου υποστήριξης της ανοιχτής επιστήμης και του ψηφιακού εγγραμματισμού συμβάλλουν καθοριστικά στη διαμόρφωση κουλτούρας ανοιχτότητας στα μέλη της πανεπιστημιακής κοινότητας.

Η ενίσχυση των ψηφιακών ερευνητικών υποδομών, μέσω της αναβάθμισης του Ιδρυματικού Αποθετηρίου, των ψηφιακών βιβλιοθηκών και των υπολογιστικών πόρων, δημιουργεί τις αναγκαίες προϋποθέσεις για την αναβάθμιση της ποιότητας και της ανταγωνιστικότητας της έρευνας. Παράλληλα, η αξιοποίηση σύγχρονων εργαλείων ανάλυσης και επεξεργασίας δεδομένων, καθώς και η χρήση Τεχνητής Νοημοσύνης και Μεγάλων Γλωσσικών Μοντέλων (LLM), προσφέρει νέες δυνατότητες για την παραγωγή γνώσης, την ανάλυση μεγάλου όγκου δεδομένων και την επιτάχυνση της καινοτομίας.

Ο πυλώνας «Υποστήριξη Έρευνας και Ανοιχτής Επιστήμης» για το Πανεπιστήμιο Κρήτης στοχεύει στην ενίσχυση της ερευνητικής αριστείας μέσω της ψηφιοποίησης ολόκληρου του κύκλου ζωής της έρευνας και της ευθυγράμμισης του Ιδρύματος με τις εθνικές και ευρωπαϊκές στρατηγικές. Η στρατηγική αυτή επιδιώκει να καταστήσει το Πανεπιστήμιο Κρήτης ένα ίδρυμα όπου η τεχνολογία λειτουργεί ως καταλύτης για την παραγωγή, διαχείριση και διάχυση της γνώσης.

5.1 Ψηφιακή διαχείριση έρευνας και διασύνδεση ερευνητικών υποδομών και εργαστηρίων

Η ψηφιακή διακυβέρνηση συμβάλλει με ουσιαστικό τρόπο στην ψηφιακή υποστήριξη και διαχείριση της ερευνητικής δραστηριότητας του Πανεπιστημίου Κρήτης, μέσω της ανάπτυξης, συντήρησης και διασύνδεσης ψηφιακών εφαρμογών και ιστοσελίδων. Στο πλαίσιο αυτό, υποστηρίζεται η δημιουργία εξειδικευμένων ιστοσελίδων για ερευνητικά έργα και εργαστήρια, καθώς και τη διασύνδεση μητρώων ερευνητών, εργαστηρίων και ερευνητικών υποδομών. Παράλληλα, ιδιαίτερη σημασία έχει η ανάπτυξη ερευνητικού ευρετηρίου, το οποίο θα συγκεντρώνει, θα οργανώνει και θα παρουσιάζει δεδομένα σχετικά με την ερευνητική δραστηριότητα του Ιδρύματος. Επιπλέον, προβλέπεται η αξιοποίηση εργαλείων ανάλυσης δεδομένων και η δημιουργία dashboards για την παρακολούθηση δεικτών απόδοσης (KPIs), με στόχο την ενίσχυση της διοικητικής υποστήριξης του ερευνητικού έργου του Πανεπιστημίου.

Ως αποτέλεσμα, η ψηφιακή διακυβέρνηση δεν περιορίζεται μόνο στην τεχνική λειτουργία των ψηφιακών εργαλείων, αλλά συμβάλλει συνολικά στη διαμόρφωση ενός ολοκληρωμένου ψηφιακού περιβάλλοντος για την καλύτερη οργάνωση, παρακολούθηση και αξιολόγηση της ερευνητικής δραστηριότητας του Ιδρύματος. Οι παραπάνω δράσεις βρίσκονται σε αρχικό στάδιο και προβλέπεται να εξελιχθούν σταδιακά κατά την εφαρμογή του σχεδίου την επόμενη τετραετία.

Στο ίδιο πλαίσιο, η ψηφιακή διασύνδεση των ερευνητικών εργαστηρίων αναδεικνύεται ως απαραίτητη προϋπόθεση στη σύγχρονη ψηφιακή εποχή, καθώς συμβάλλει καθοριστικά στον μετασχηματισμό της πανεπιστημιακής έρευνας, μετατρέποντας τα απομονωμένα εργαστήρια σε ένα ενιαίο, έξυπνο οικοσύστημα παραγωγής γνώσης. Ο απομακρυσμένος έλεγχος των ερευνητικών υποδομών με την υιοθέτηση τεχνολογιών IoT και η αυτόματη εξαγωγή δεδομένων στο υπολογιστικό νέφος αποτελούν καθοριστικούς παράγοντες για τη δημιουργία και ανάπτυξη θεματικών ερευνητικών οικοσυστημάτων ή την ανάδειξη μεγάλων ερευνητικών υποδομών. Η ψηφιακή πρόσβαση στις ερευνητικές υποδομές και στα αποτελέσματά τους από διεπιστημονικές ομάδες δημιουργεί τις προϋποθέσεις για τη βέλτιστη διαχείριση πόρων και εξοπλισμού και τη μεγιστοποίηση του ερευνητικού αποτελέσματος.

5.2 Καθιέρωση Πολιτικών Ανοιχτής Επιστήμης και Δεδομένων FAIR

- Υιοθέτηση των αρχών της Ανοιχτής Επιστήμης: Το Πανεπιστήμιο Κρήτης δεσμεύεται να καταστήσει την επιστημονική γνώση ανοιχτά διαθέσιμη, προσβάσιμη και επαναχρησιμοποιήσιμη για όλους, ενισχύοντας τη διαφάνεια και τη συνεργασία.
- Εφαρμογή των αρχών FAIR: Τα ερευνητικά δεδομένα που παράγονται από δημόσια χρηματοδότηση πρέπει να είναι Ευρέσιμα (Findable), Προσβάσιμα

(Accessible), Διαλειτουργικά (Interoperable) και Επαναχρησιμοποιήσιμα (Reusable).

- Ψηφιακά Σχέδια Διαχείρισης Δεδομένων (DMPs): Επιβάλλεται η χρήση ψηφιακών εργαλείων για τη διαχείριση των δεδομένων σε κάθε ερευνητικό έργο, διασφαλίζοντας τη συμμόρφωση με τον GDPR και τις αρχές της ερευνητικής ακεραιότητας.

5.3 Ιδρυματικό Αποθετήριο Ανοιχτών Δεδομένων

Είναι σε εξέλιξη αναβάθμιση του ιδρυματικού αποθετηρίου ανοιχτών δεδομένων με μετάβαση στην πλατφόρμα Dataverse για τη φιλοξενία ερευνητικών δεδομένων, φιλικά προς τον χρήστη, με «καθαρά» σύνολα δεδομένων και μεταδεδομένων, με μόνιμα ψηφιακά αναγνωριστικά αντικειμένων (DOIs). Επίσης, σχεδιάζεται ενίσχυση των υποδομών για την ανοιχτή διάθεση δημοσιεύσεων, μονογραφιών και διδακτορικών διατριβών, σε σύνδεση με το European Open Science Cloud (EOSC) και το Εθνικό Αρχείο Διδακτορικών Διατριβών.

5.4 Υποστήριξη και ανάπτυξη του Υπολογιστικού Συστήματος Υψηλών Επιδόσεων

Το Πανεπιστήμιο Κρήτης έθεσε πρόσφατα σε λειτουργία μια νέα κεντρικά υποστηριζόμενη υπολογιστική υποδομή υψηλών επιδόσεων, αποτελούμενη από κόμβους επεξεργασίας CPU και GPU καθώς και αποθηκευτικό χώρο. Η υποδομή αυτή προορίζεται για τη διενέργεια υπολογισμών σε ιδρυματικό επίπεδο, καθώς και για τη δοκιμαστική ανάπτυξη και προπαρασκευή υπολογιστικών μοντέλων και εργασιών πριν την αξιοποίηση εθνικών και διεθνών υποδομών υψηλών επιδόσεων. Προβλέπεται η διοργάνωση στοχευμένων εκπαιδευτικών δράσεων για μέλη ΔΕΠ, ερευνητές και μέλη της πανεπιστημιακής κοινότητας που θα αξιοποιούν την υποδομή, με στόχο την ταχεία εξοικείωσή τους με το περιβάλλον λειτουργίας και τα εργαλεία της υποδομής. Επίσης προβλέπεται η δημιουργία τεκμηρίωσης και υλικού αναφοράς που θα διευκολύνει την αυτόνομη χρήση της υποδομής. Παράλληλα, για τη διασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας και τον βέλτιστο σχεδιασμό της μελλοντικής ανάπτυξης της υποδομής, σε εναρμόνιση με τις εξελισσόμενες ανάγκες του Ιδρύματος, προβλέπεται η συστηματική παρακολούθηση της απόδοσης και του βαθμού αξιοποίησης των διαθέσιμων πόρων, καθώς και η περιοδική αξιολόγηση των αναγκών της πανεπιστημιακής κοινότητας με στόχο τη σταδιακή επέκταση των παρεχόμενων πόρων.

5.5 Ψηφιακή Υποστήριξη Ανθρωπιστικών Επιστημών

Η ψηφιακή υποστήριξη είναι καθοριστικός παράγοντας για την παραγωγή, την οργάνωση, την ανάλυση και διάδοση της γνώσης στις ανθρωπιστικές επιστήμες. Η

ψηφιοποίηση και διατήρηση των στοιχείων πολιτισμικής κληρονομιάς, τα ψηφιακά εργαλεία ανάλυσης καθώς και η χρήση τεχνητής νοημοσύνης και μηχανικής μάθησης έχουν προσδώσει εξαιρετική ερευνητική δυναμική στις ανθρωπιστικές επιστήμες. Το Πανεπιστήμιο Κρήτης μέσω της Μονάδας Ψηφιακής Διακυβέρνησης και της Βιβλιοθήκης θα παρέχει τις απαραίτητες ψηφιακές υπηρεσίες και τον κατάλληλο εξοπλισμό για την υποστήριξη της έρευνας στις ψηφιακές ανθρωπιστικές επιστήμες.

5.6 Ψηφιακή Ενδυνάμωση Ερευνητών

- Ψηφιακή Σταδιοδρομία και HRS4R: Εφαρμογή της Χάρτας του Ερευνητή μέσω ψηφιακών εργαλείων αξιολόγησης που αναγνωρίζουν την ποικιλομορφία των ερευνητικών δραστηριοτήτων (δημοσιεύσεις, σύνολα δεδομένων, λογισμικό).
- Digital Onboarding και Mentoring: Δημιουργία ομάδων ψηφιακών μεντόρων και παροχή συνεχούς επαγγελματικής ανάπτυξης (CPD) στους ερευνητές για την απόκτηση προηγμένων ψηφιακών δεξιοτήτων.
- Παρακολούθηση Απορρόφησης Αποφοίτων: Δημιουργία ψηφιακού συστήματος για την παρακολούθηση της σταδιοδρομίας των ερευνητών και των αποφοίτων του ΠΚ.
- Υιοθέτηση του πλαισίου DigCompEdu για την ανάπτυξη των ψηφιακών ικανοτήτων των ερευνητών και του διδακτικού προσωπικού. Καθιέρωση προγραμμάτων Digital Onboarding για νέους ερευνητές.
- Υποστήριξη Ανοιχτής Επιστήμης: Παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών σε θέματα DMPs, αδειοδότησης (Creative Commons) και πνευματικής ιδιοκτησίας

5.7 Υποδομές υπολογιστικής ισχύος για τεχνητή νοημοσύνη

Ανάπτυξη ενός AI Living Lab ως στρατηγική ενίσχυση της ερευνητικής δυναμικής. Το AI Living Lab μπορεί να λειτουργήσει ως:

- κόμβος εφαρμοσμένης έρευνας και πειραματισμού,
- πλαίσιο συνεργασίας μεταξύ τμημάτων και εργαστηρίων,
- γέφυρα με δημόσιους φορείς και επιχειρήσεις για πιλοτικές εφαρμογές,
- χώρος ανάπτυξης προτύπων υπεύθυνης χρήσης τεχνητής νοημοσύνης.

Η προσέγγιση αυτή επιτρέπει στο Πανεπιστήμιο να οργανώσει την αξιοποίηση της ΤΝ με θεσμικό τρόπο, ενισχύοντας ποιότητα, δεοντολογία και ανταγωνιστικότητα.

5.8 Ψηφιακή ανάπτυξη Ε.Λ.Κ.Ε του Πανεπιστημίου Κρήτης

Η ψηφιακή αναβάθμιση του Ειδικού Λογαριασμού Κονδυλίων Έρευνας του Πανεπιστημίου Κρήτης αποτελεί μια στρατηγική επένδυση που επηρεάζει άμεσα την ερευνητική ανταγωνιστικότητα του Πανεπιστημίου, καθώς ο Ε.Λ.Κ.Ε. είναι ο θεσμοθετημένος φορέας που διαχειρίζεται το σύνολο των ερευνητικών έργων και των σχετικών χρηματοδοτήσεων. Η ορθή ψηφιακή λειτουργία του θα συμβάλλει στην επιτάχυνση της έρευνας, στην αύξηση απορρόφησης των ευρωπαϊκών πόρων, στην βελτίωση της εμπειρίας των ερευνητών και την παραγωγή δεδομένων για τον στρατηγικό σχεδιασμό της έρευνας. Ποιο ειδικά, προβέπεται η υλοποίηση:

- Διασυνδεσιμότητας των πλατφορμών του Ε.Λ.Κ.Ε. σε ένα ενιαίο ψηφιακό περιβάλλον, ώστε να σχηματίζεται προσωποποιημένο dashboard για κάθε χρήστη αναφορικά με την οικονομική κατάσταση των έργων του (υπόλοιπο προϋπολογισμού, εκκρεμείς δαπάνες, χρονοδιάγραμμα).

- Αυτοματοποιημένων ειδοποιήσεων και οπτικοποιημένη παρακολούθηση πορείας αιτημάτων (στάδιο επεξεργασίας, προθεσμίες, υπεύθυνος επικοινωνίας για κάθε βήμα), ώστε να μειωθεί ο φόρτος επαναλαμβανόμενων ερωτημάτων προς το προσωπικό του Ε.Λ.Κ.Ε.

5.9 Αναμενόμενα οφέλη

Τα αναμενόμενα οφέλη από την υποστήριξη της έρευνας και της ανοιχτής επιστήμης μέσα στην πανεπιστημιακή κοινότητα είναι ποικίλα και μπορούμε να τα αναφέρουμε επιγραμματικά:

- Για τους Ερευνητές: Αύξηση της ορατότητας και της απήχησης (citations) του έργου τους, διευκόλυνση της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις χρηματοδοτών (Horizon Europe), πρόσβαση σε προηγμένες υποδομές HPC, καθώς και μείωση του διοικητικού φόρτου μέσω της ψηφιοποίησης των διαδικασιών διαχείρισης έργων, ώστε να αφιερώνεται περισσότερος χρόνο στο ερευνητικό τους έργο.

- Για το Ίδρυμα: Ενίσχυση της διεθνούς θέσης του Π.Κ. στις αξιολογήσεις, διασφάλιση της ερευνητικής ακεραιότητας, αποτελεσματική και διαφανής διαχείριση των πόρων, καθώς και αύξηση των προσλαμβανόμενων εθνικών και ευρωπαϊκών χρηματοδοτήσεων μέσω της συνολικά βελτιωμένης εικόνας του Πανεπιστημίου σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο.

- Για τη Διεθνή Παρουσία: Καθιέρωση του Π.Κ. ως κόμβου αριστείας στον Ευρωπαϊκό Χώρο Έρευνας (European Research Area), προσέλκυση ταλαντούχων ερευνητών από το εξωτερικό, ενίσχυση των διεθνών συνεργασιών και κοινών ερευνητικών έργων με πανεπιστήμια, ερευνητικούς οργανισμούς και επιχειρήσεις, μέσω της ενεργής συμμετοχής σε ευρωπαϊκές πρωτοβουλίες. Ως

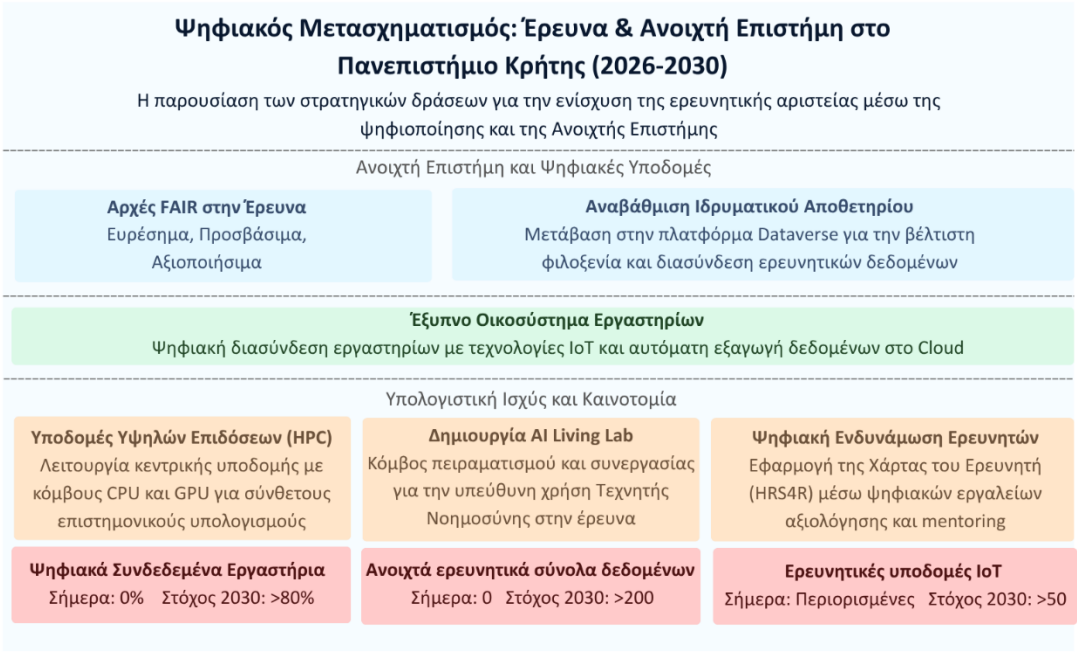
αποτέλεσμα ενισχύεται η συνολική αναγνωρισιμότητα και ανταγωνιστικότητα του Π.Κ. στον ευρωπαϊκό και διεθνή ακαδημαϊκό χώρο.

Παρακάτω δίνεται ο πίνακας δράσεων και ενεργειών του πυλώνα, ανά ενότητα:

Δράση	**Ενέργειες**	**Παρατηρήσεις υλοποίησης**
Ενότητα 5.1: Ψηφιακή διαχείριση έρευνας και διασύνδεση ερευνητικών υποδομών και εργαστηρίων		
Ψηφιακή διαχείριση ερευνητικής δραστηριότητας	Ανάπτυξη ιστοσελίδων για εργαστηρια, ερευνητικού ευρετηρίου και dashboards, παρακολούθηση KPIs	Δράσεις σε αρχικό στάδιο
Ψηφιακή διασύνδεση ερευνητικών εργαστηρίων	Δημιουργία ενός ενιαίου, διαλειτουργικού οικοσυστήματος	Διασύνδεση επιμέρους εργαστηρίων, ενίσχυση συνεργασίας μεταξύ ερευνητικών ομάδων και ανταλλαγή γνώσης.
Υιοθέτηση τεχνολογιών IoT και υπολογιστικού νέφους (Cloud)	Ανάπτυξη υποδομών για απομακρυσμένο έλεγχο εξοπλισμού και αυτοματοποιημένη συλλογή, αποθήκευση και επεξεργασία ερευνητικών δεδομένων.	Υποστήριξη προηγμένων ερευνητικών οικοσυστημάτων και μεγάλων ερευνητικών υποδομών.
Ενίσχυση της πρόσβασης και της αξιοποίησης ερευνητικών υποδομών	Παροχή ασφαλούς ψηφιακής πρόσβασης σε ερευνητικές υποδομές και δεδομένα από διεπιστημονικές ομάδες	Αξιοποίηση πόρων και εξοπλισμού, ενίσχυση της συνεργασίας και μεγιστοποίηση του ερευνητικού αποτελέσματος.
Ενότητα 5.2: Καθιέρωση Πολιτικών Ανοιχτής Επιστήμης και Δεδομένων FAIR		
Υιοθέτηση των αρχών της Ανοιχτής Επιστήμης.	Καθιέρωση ψηφιακών Σχεδίων Διαχείρισης Δεδομένων για την οργάνωση, τεκμηρίωση, διαμοιρασμό και διατήρηση ερευνητικών δεδομένων σύμφωνα με τις αρχές FAIR.	Θεσμοθέτηση πολιτικής υποχρεωτικής χρήσης DMP σε όλα τα χρηματοδοτούμενα ερευνητικά έργα, ανάπτυξη υποστηρικτικών εργαλείων και εκπαίδευση των ερευνητών στις αρχές FAIR και στις απαιτήσεις συμμόρφωσης με τον GDPR.
Ενότητα 5.3: Ιδρυματικό αποθετήριο ανοιχτών δεδομένων		
Αναβάθμιση Ιδρυματικού Αποθετηρίου	Μετάβαση από πλατφόρμα CKAN σε πλατφόρμα Dataverse	Μεταφορά υφιστάμενων συνόλων δεδομένων, ανασχεδιασμό μεταδεδομένων, διασύνδεση με DOI

		services και διαλειτουργικότητα με EOSC και άλλα εθνικά αποθετήρια.
Ενότητα 5.4: Υποστήριξη και ανάπτυξη του Υπολογιστικού Συστήματος Υψηλών Επιδόσεων		
Ανάπτυξη και λειτουργία υποδομής HPC	Λειτουργία κεντρικής υποδομής υψηλών επιδόσεων με κόμβους CPU, GPU και αποθηκευτικό χώρο	Η υποδομή θα υποστηρίζει ερευνητικές ανάγκες σε επίπεδο Ιδρύματος και θα λειτουργεί συμπληρωματικά με εθνικές και διεθνείς υποδομές
Εκπαίδευση χρηστών HPC	Διοργάνωση στοχευμένων σεμιναρίων και workshops για μέλη ΔΕΠ, ερευνητές και υποψήφιους διδάκτορες	Στόχος η γρήγορη εξοικείωση με εργαλεία parallel computing, job scheduling και data processing
Παρακολούθηση αξιοποίησης υποδομής	Συστηματική καταγραφή χρήσης, φόρτου και αναγκών επέκτασης	Τα δεδομένα θα αξιοποιούνται για στρατηγικό σχεδιασμό και βελτιστοποίηση πόρων
Ενότητα 5.5: Ψηφιακή Υποστήριξη Ανθρωπιστικών Επιστημών		
Ψηφιοποίηση πολιτισμικού αποθέματος	Ανάπτυξη υποδομών ψηφιοποίησης, τεκμηρίωσης και αποθήκευσης πολιτισμικού υλικού	Υποστήριξη ερευνητικών έργων στις ψηφιακές ανθρωπιστικές επιστήμες
Ψηφιακά εργαλεία ανάλυσης	Παροχή εξειδικευμένου λογισμικού για ανάλυση κειμένων, εικόνων και ιστορικών τεκμηρίων	Ενίσχυση διεπιστημονικών προσεγγίσεων στην έρευνα
Υποστήριξη AI στις ανθρωπιστικές επιστήμες	Ενσωμάτωση εργαλείων ΤΝ και μηχανικής μάθησης (machine learning) στην έρευνα	Ανάπτυξη νέων μεθοδολογιών ανάλυσης και ερμηνείας πολιτισμικών δεδομένων
Ενότητα 5.6: Ψηφιακή Ενδυνάμωση Ερευνητών		
Ψηφιακή Σταδιοδρομία και HRS4R	Εφαρμογή της Χάρτας του Ερευνητή μέσω ψηφιακών εργαλείων αξιολόγησης	Ενσωμάτωση δεικτών αξιολόγησης που λαμβάνουν υπόψη όχι μόνο δημοσιεύσεις αλλά και δεδομένα, λογισμικό και δράσεις ανοιχτής επιστήμης.
Digital Onboarding και Mentoring	Δημιουργία ομάδων ψηφιακών μεντόρων	Συγκρότηση δικτύου έμπειρων μεντόρων και δημιουργία δομημένου πλαισίου υποστήριξης νέων ερευνητών.
Παρακολούθηση Απορρόφησης Αποφοίτων	Δημιουργία ψηφιακού συστήματος για την παρακολούθηση της σταδιοδρομίας των ερευνητών και των αποφοίτων του ιδρύματος	Διασύνδεση με πληροφοριακά συστήματα αποφοίτων, LinkedIn και εθνικές βάσεις δεδομένων

		απασχόλησης, με εξασφάλιση προσωπικά δεδομένα.
Υιοθέτηση του πλαισίου DigCompEdu	Καθιέρωση προγραμμάτων Digital Onboarding για νέους ερευνητές	Ανάπτυξη μηχανισμού αποτύπωσης και αξιολόγησης ψηφιακών δεξιοτήτων και σχεδιασμό εξατομικευμένων διαδρομών επιμόρφωσης
Υποστήριξη Ανοιχτής Επιστήμης	Παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών σε θέματα DMPs, αδειοδότησης (Creative Commons) και πνευματικής ιδιοκτησίας	Η υπηρεσία μπορεί να οργανωθεί σε συνεργασία με τη Βιβλιοθήκη, τη Μονάδα Ψηφιακής Διακυβέρνησης και τη Νομική Υπηρεσία του Ιδρύματος για συνεχή υποστήριξη της ερευνητικής κοινότητας.
Ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων	Προγράμματα επιμόρφωσης σε data analytics, AI, research software και open science practices	Διαρκής αναβάθμιση δεξιοτήτων της ερευνητικής κοινότητας
Υποστήριξη πνευματικής ιδιοκτησίας	Καθοδήγηση σε ζητήματα αδειοδότησης και διαχείρισης ερευνητικών αποτελεσμάτων	Ενίσχυση της ορθής αξιοποίησης και διάχυσης γνώσης
Ενότητα 5.7: Υποδομές υπολογιστικής ισχύος για Τεχνητή Νοημοσύνη		
Δημιουργία AI Living Lab	Ανάπτυξη περιβάλλοντος δοκιμών, πειραματισμού και πιλοτικών εφαρμογών ΤΝ	Θα λειτουργεί ως κοινός χώρος συνεργασίας μεταξύ ερευνητικών ομάδων
Υποστήριξη εφαρμοσμένης έρευνας AI	Παροχή εξειδικευμένων υποδομών και datasets για ανάπτυξη μοντέλων	Ενίσχυση της παραγωγής καινοτόμων εφαρμογών
Θεσμικό πλαίσιο υπεύθυνης χρήσης ΤΝ	Διαμόρφωση κατευθυντήριων γραμμών για ηθική, διαφάνεια και ασφάλεια στην αξιοποίηση της ΤΝ	Ευθυγράμμιση με ευρωπαϊκές πολιτικές AI governance
Ενότητα 5.8: Ψηφιακή ανάπτυξη Ε.Λ.Κ.Ε. του Πανεπιστημίου Κρήτης		
Ψηφιακή αναβάθμιση Ε.Λ.Κ.Ε.	Ενοποιημένο dashboard ανά χρήστη και αυτοματοποιημένη παρακολούθηση αιτημάτων	
Ενότητα 5.9: Αναμενόμενα οφέλη		
Οφέλη για ερευνητές, Ίδρυμα και διεθνή παρουσία	Μεγαλύτερη ορατότητα, πρόσβαση σε υποδομές HPC, ενίσχυση χρηματοδοτήσεων και διεθνών συνεργασιών	Αναγνώριση του Πανεπιστημίου σε διεθνές και ευρωπαϊκό επίπεδο


Ψηφιακός Μετασχηματισμός: Έρευνα & Ανοιχτή Επιστήμη στο Πανεπιστήμιο Κρήτης (2026-2030)
Η παρουσίαση των στρατηγικών δράσεων για την ενίσχυση της ερευνητικής αριστείας μέσω της ψηφιοποίησης και της Ανοιχτής Επιστήμης
Ανοιχτή Επιστήμη και Ψηφιακές Υποδομές
Αρχές FAIR στην Έρευνα
Ευρέσημα, Προσβάσιμα, Αξιοποιήσιμα
Αναβάθμιση Ιδρυματικού Αποθετηρίου
Μετάβαση στην πλατφόρμα Dataverse για την βέλτιστη φιλοξενία και διασύνδεση ερευνητικών δεδομένων
Έξυπνο Οικοσύστημα Εργαστηρίων
Ψηφιακή διασύνδεση εργαστηρίων με τεχνολογίες IoT και αυτόματη εξαγωγή δεδομένων στο Cloud
Υπολογιστική Ισχύς και Καινοτομία
Υποδομές Υψηλών Επιδόσεων (HPC)
Λειτουργία κεντρικής υποδομής με κόμβους CPU και GPU για σύνθετους επιστημονικούς υπολογισμούς
Δημιουργία AI Living Lab
Κόμβος πειραματισμού και συνεργασίας για την υπεύθυνη χρήση Τεχνητής Νοημοσύνης στην έρευνα
Ψηφιακή Ενδυνάμωση Ερευνητών
Εφαρμογή της Χάρτας του Ερευνητή (HRS4R) μέσω ψηφιακών εργαλείων αξιολόγησης και mentoring
Ψηφιακά Συνδεδεμένα Εργαστήρια
Σήμερα: 0% Στόχος 2030: >80%
Ανοιχτά ερευνητικά σύνολα δεδομένων
Σήμερα: 0 Στόχος 2030: >200
Ερευνητικές υποδομές IoT
Σήμερα: Περιορισμένες Στόχος 2030: >50

Παρακολούθηση και επικαιροποίηση του Σχεδίου Ψηφιακού Μετασχηματισμού του Πανεπιστημίου Κρήτης

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός συνιστά μια δυναμική και διαρκώς εξελισσόμενη διαδικασία, η οποία επηρεάζεται άμεσα από τις τεχνολογικές εξελίξεις, τις μεταβολές του θεσμικού και κανονιστικού πλαισίου σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο, καθώς και από τις διαρκώς αναδυόμενες ανάγκες της ακαδημαϊκής κοινότητας. Ως εκ τούτου, το παρόν Σχέδιο Ψηφιακού Μετασχηματισμού δεν θα πρέπει να θεωρείται ως ένα στατικό κείμενο στρατηγικού σχεδιασμού, αλλά ως ένα ζωντανό πλαίσιο αναφοράς και δράσης, το οποίο οφείλει να επικαιροποιείται και να προσαρμόζεται συστηματικά.

Κρίνεται, συνεπώς, σκόπιμη η περιοδική αναθεώρηση του Σχεδίου, ιδανικά σε ετήσια βάση, προκειμένου να διασφαλίζεται η συνάφειά του με τις εκάστοτε στρατηγικές προτεραιότητες της Διοίκησης του Πανεπιστημίου Κρήτης, τις απαιτήσεις της εκπαιδευτικής, ερευνητικής και διοικητικής λειτουργίας του ιδρύματος, καθώς και με τις διαθέσιμες δυνατότητες χρηματοδότησης και ανθρώπινων πόρων.

Το παρόν σχέδιο αποτελεί έναν οδηγό υλοποίησης της ψηφιακής διακυβέρνησης στο Πανεπιστήμιο Κρήτης. Οι διάφορες δράσεις θα πρέπει να εξειδικευτούν με λεπτομερή Σχέδια Δράσης που θα περιλαμβάνουν χρονοδιαγράμματα υλοποίησης με ορόσημα και παραδοτέα και κατανομή των απαιτούμενων πόρων. Παράλληλα, η διαδικασία αναθεώρησης του παρόντος Σχεδίου Ψηφιακού Μετασχηματισμού θα επιτρέπει την αξιολόγηση της προόδου υλοποίησης των επιμέρους δράσεων, την επαναπροτεραιοποίηση στόχων, όπου απαιτείται, και την ενσωμάτωση νέων τεχνολογικών εργαλείων και βέλτιστων πρακτικών.

Με τον τρόπο αυτό, το Πανεπιστήμιο Κρήτης θα διασφαλίζει ότι ο ψηφιακός του μετασχηματισμός παραμένει λειτουργικός, βιώσιμος και προσανατολισμένος στις σύγχρονες ανάγκες, ενισχύοντας παράλληλα την ανθεκτικότητα, την εξωστρέφεια και τη συνολική ανάπτυξη του ιδρύματος.

Σύνοψη

Το Σχέδιο Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2026–2029 αποτελεί το στρατηγικό πλαίσιο του Πανεπιστημίου Κρήτης για τη μετάβαση σε ένα σύγχρονο, ασφαλές και ψηφιακά ώριμο πανεπιστήμιο. Στόχος του είναι η αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών για την αναβάθμιση της εκπαίδευσης, της έρευνας, της διοικητικής λειτουργίας και των παρεχόμενων υπηρεσιών προς την ακαδημαϊκή κοινότητα.

Το σχέδιο βασίζεται στην υφιστάμενη υψηλή τεχνογνωσία και στις προηγμένες ψηφιακές υποδομές του Ιδρύματος και οργανώνεται σε πέντε στρατηγικούς πυλώνες:

- Υποδομές και Κυβερνοασφάλεια
- Ψηφιακή Διακυβέρνηση και Διοίκηση
- Εκπαίδευση και Φοιτητική Εμπειρία
- Ψηφιακές Δεξιότητες και Ανθρώπινο Δυναμικό
- Υποστήριξη Έρευνας και Ανοιχτής Επιστήμης

Οι βασικές παρεμβάσεις περιλαμβάνουν:

- δημιουργία Disaster Recovery Site,
- αναβάθμιση δικτυακών και υπολογιστικών υποδομών,
- ενίσχυση κυβερνοασφάλειας,
- ολοκλήρωση της ψηφιοποίησης διοικητικών διαδικασιών,
- ανάπτυξη της εφαρμογής myUoC,
- αξιοποίηση Τεχνητής Νοημοσύνης και Business Intelligence,
- ενίσχυση του HPC,
- ψηφιακή διασύνδεση ερευνητικών εργαστηρίων,
- ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων.

Η επιτυχία του σχεδίου θα παρακολουθείται μέσω συγκεκριμένων δεικτών απόδοσης (KPIs), περιοδικής αξιολόγησης και συνεχούς επικαιροποίησης, διασφαλίζοντας την αποτελεσματική εφαρμογή του και την προσαρμογή του στις τεχνολογικές εξελίξεις και στις ανάγκες του Ιδρύματος.

Το Σχέδιο Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2026–2029 αποτελεί το στρατηγικό πλαίσιο μέσα από το οποίο το Πανεπιστήμιο Κρήτης οργανώνει, συντονίζει και υλοποιεί τη μετάβασή του σε ένα σύγχρονο, ασφαλές και ψηφιακά ώριμο πανεπιστήμιο. Οι δράσεις που περιγράφονται στους πέντε στρατηγικούς πυλώνες δεν αποτελούν αποσπασματικές τεχνολογικές παρεμβάσεις, αλλά συνθέτουν ένα ενιαίο πρόγραμμα

οργανωτικού και ψηφιακού μετασχηματισμού που υποστηρίζει την εκπαίδευση, την έρευνα, τη διοίκηση και την εξωστρέφεια του Ιδρύματος.

Η επιτυχής υλοποίηση του Σχεδίου προϋποθέτει τη στενή συνεργασία όλων των ακαδημαϊκών και διοικητικών μονάδων, τη συνεχή ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού και την αξιοποίηση εθνικών και ευρωπαϊκών χρηματοδοτικών εργαλείων. Παράλληλα, η συστηματική παρακολούθηση των δράσεων μέσω κατάλληλων δεικτών απόδοσης και η περιοδική επικαιροποίηση του σχεδίου θα διασφαλίσουν την προσαρμογή του στις τεχνολογικές εξελίξεις, στις μεταβαλλόμενες ανάγκες της πανεπιστημιακής κοινότητας και στις νέες προκλήσεις του διεθνούς ακαδημαϊκού περιβάλλοντος.

Με οδηγό την ακαδημαϊκή αριστεία, την καινοτομία, τη διαφάνεια και τη βιώσιμη ανάπτυξη, το Πανεπιστήμιο Κρήτης φιλοδοξεί να αποτελέσει πρότυπο ψηφιακού πανεπιστημίου στην Ελλάδα και στην Ευρώπη. Η αξιοποίηση των σύγχρονων τεχνολογιών, η ενίσχυση της ψηφιακής διακυβέρνησης, η ανάπτυξη προηγμένων ερευνητικών και εκπαιδευτικών υποδομών και η παροχή ποιοτικών ψηφιακών υπηρεσιών θα συμβάλουν ουσιαστικά στην αναβάθμιση της λειτουργίας του Ιδρύματος και στη δημιουργία ενός ανοιχτού, καινοτόμου και διεθνώς ανταγωνιστικού πανεπιστημίου προς όφελος της ακαδημαϊκής κοινότητας και της κοινωνίας.

Ενδεικτικό Χρονοδιάγραμμα Υλοποίησης (Οδικός χάρτης)

Δράση	2026	2027	2028	2029
Disaster Recovery Site	●	●		
Αναβάθμιση Data Center	●	●	●	
Νέο IDM	●	●		
Αναβάθμιση Δικτύων	●	●	●	
Κυβερνοασφάλεια (Firewall, WAF, EDR/XDR)	●	●	●	●
Ψηφιακές Υπογραφές	●	●		
Ψηφιοποίηση διαδικασιών	●	●	●	●
Mobile εφαρμογή myUoC	●	●		
Business Intelligence		●	●	●
AI Assistants		●	●	●
Εκπαίδευση προσωπικού	●	●	●	●
Open Data Repository		●	●	
Ψηφιακή διασύνδεση εργαστηρίων		●	●	●
HPC & GPU Infrastructure	●	●	●	●
Ετήσια Αξιολόγηση και Αναθεώρηση Σχεδίου	●	●	●	●
Σχέδιο επιχειρησιακής συνέχειας	●	●	●	●
Αντίγραφα ασφαλείας και μηχανισμοί επαναφοράς	●	●	●	●
Μητρώο υποδομών / Source of Truth				
Περιβάλλον προβολής κατάστασης υπηρεσιών	●	●	●	●

Δράση	2026	2027	2028	2029
Επέκταση eServices, Επέκταση ΣΗΔΕ και ηλεκτρονικών υποθέσεων	●	●	●	●
Καταγραφή διαδικασιών στο ΜΙΤΟΣ	●	●	●	●
Αναβάθμιση LMS και υπηρεσιών τηλεκπαίδευσης	●	●	●	●
Ψηφιακή ενημέρωση / δίκτυο οθονών	●	●	●	●
Ψηφιακά badges και μικρο-διαπιστευτήρια	●	●	●	●
FAIR policies και DMPs	●		●	
Μετάβαση CKAN σε Dataverse	●			
Digital Humanities	●	●	●	●
Digital onboarding / mentoring ερευνητών	●	●	●	●
Θεσμικό πλαίσιο υπεύθυνης χρήσης ΤΝ	●		●	

Μητρώο Κινδύνων

Κίνδυνος	Πιθανότητα	Επιπτώσεις	Μέτρα Αντιμετώπισης
Ανεπαρκής χρηματοδότηση	Μεσαία	Υψηλές	Ευρωπαϊκά προγράμματα, ΕΠΑ, ΕΛΚΕ
Έλλειψη εξειδικευμένου προσωπικού	Υψηλή	Υψηλές	Νέες προσλήψεις, επιμόρφωση
Κυβερνοεπιθέσεις	Υψηλή	Πολύ υψηλές	WAF, MFA, EDR/XDR, SOC, DR Site
Καθυστερήσεις προμηθειών	Μεσαία	Μεσαίες	Έγκαιρος προγραμματισμός
Αντίσταση στην αλλαγή	Μεσαία	Μεσαίες	Εκπαίδευση, ενημέρωση χρηστών
Ασυμβατότητα πληροφοριακών συστημάτων	Χαμηλή	Υψηλές	APIs, διαλειτουργικότητα
Νομοθετικές αλλαγές	Χαμηλή	Μεσαίες	Περιοδική επικαιροποίηση σχεδίου
Εξάρτηση από εξωτερικούς προμηθευτές	Μεσαία	Μεσαίες	Open Source, πολυπρομηθευτική στρατηγική
Φυσικές καταστροφές	Χαμηλή	Πολύ υψηλές	Disaster Recovery Site, Backup
Απώλεια τεχνογνωσίας	Μεσαία	Υψηλές	Τεκμηρίωση, βάση γνώσης, διαδοχή στελεχών

Συγκεντρωτικός Πίνακας KPIs

Δείκτης	Σήμερα (κατ' εκτίμηση)	Στόχος 2029	Πηγή / Μέθοδος Μέτρησης	Συχνότητα Παρακολούθησης
Ψηφιοποιημένες διοικητικές διαδικασίες	60%	90%	Απογραφή διοικητικών διαδικασιών, μητρώο ηλεκτρονικών υπηρεσιών, eServices, ΣΗΔΕ και επιμέρους πληροφοριακά συστήματα	Ετήσια
Διαδικασίες καταχωρημένες στο ΜΙΤΟΣ	0%	100% βασικών διαδικασιών	Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών ΜΙΤΟΣ και εσωτερικό μητρώο διαδικασιών του Ιδρύματος	Εξαμηνιαία
Διαθεσιμότητα κρίσιμων υπηρεσιών	99,5%	99,95%	Συστήματα παρακολούθησης υποδομών και υπηρεσιών, uptime monitoring, καταγραφές συμβάντων	Μηνιαία / Ετήσια αποτίμηση
Δείκτης Ψηφιακής ωριμότητας	Baseline 2026		Εργαλείο μέτρησης ψηφιακής ωριμότητας	
Μέσος χρόνος αποκατάσταση	Baseline 2026	≤2 ώρες για κρίσιμα περιστατικά υψηλής	Πλατφόρμα Helpdesk/Ticketing, σύστημα παρακολούθησης	Τριμηνιαία

Δείκτης	Σήμερα (κατ’ εκτίμηση)	Στόχος 2029	Πηγή / Μέθοδος Μέτρησης	Συχνότητα Παρακολούθησης
ς βλαβών (MTTR)		προτεραιότητας ή μείωση ≥30% σε σχέση με το baseline 2026	συμβάντων, καταγραφές τεχνικών εργασιών	
Μέσος χρόνος εξυπηρέτησης αιτημάτων	Baseline 2026	Μείωση 40% σε σχέση με το baseline 2026	Πλατφόρμα Helpdesk/Ticketing, χρόνος πρώτης απόκρισης και χρόνος επίλυσης αιτημάτων	Τριμηνιαία
Υπηρεσίες με MFA	30%	100%	Μητρώο ψηφιακών υπηρεσιών, σύστημα ταυτοποίησης χρηστών, καταγραφή υπηρεσιών με ενεργό MFA	Εξαμηνιαία
Συστήματα με EDR/XDR	10%	100% κρίσιμων συστημάτων και τερματικών προσωπικού	Κεντρική κονσόλα EDR/XDR, μητρώο εξοπλισμού και τερματικών συσκευών	Μηνιαία / Εξαμηνιαία αποτίμηση
Εφαρμογές με WAF	20%	100% κρίσιμων διαδικτυακών εφαρμογών	Κεντρική υποδομή WAF, μητρώο διαδικτυακών εφαρμογών και υπηρεσιών	Εξαμηνιαία
Ψηφιακές υπογραφές εγγράφων	50%	100%	ΣΗΔΕ, ΚΣΗΔΕ, στοιχεία χρήσης ψηφιακών	Εξαμηνιαία

Δείκτης	Σήμερα (κατ’ εκτίμηση)	Στόχος 2029	Πηγή / Μέθοδος Μέτρησης	Συχνότητα Παρακολούθησης
			υπογραφών και ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων	
Υπηρεσίες διαθέσιμες από κινητό (myUoC)	0	>30	Μητρώο υπηρεσιών myUoC, τεκμηρίωση λειτουργιών mobile app, αναφορές χρήσης εφαρμογής	Εξαμηνιαία
Dashboards Business Intelligence	0	>50	Πλατφόρμα Business Intelligence, κατάλογος dashboards, πηγές δεδομένων και ομάδες χρηστών	Εξαμηνιαία
Εργαστήρια συνδεδεμένα ψηφιακά	Baseline 2026	>80% των καταγεγραμμένων εργαστηρίων	Απογραφή εργαστηρίων, μητρώο ερευνητικών υποδομών, καταγραφή ψηφιακών διασυνδέσεων	Ετήσια
Ερευνητικές υποδομές IoT	Υπό απογραφή 2026	>50 καταγεγραμμένες υποδομές ή αισθητήρες IoT	Μητρώο ερευνητικών υποδομών, απογραφή IoT διατάξεων, στοιχεία τεχνικής διασύνδεσης	Ετήσια

Δείκτης	Σήμερα (κατ’ εκτίμηση)	Στόχος 2029	Πηγή / Μέθοδος Μέτρησης	Συχνότητα Παρακολούθησης
Ανοιχτά ερευνητικά σύνολα δεδομένων	0 στο νέο αποθετήριο / υφιστάμενα σύνολα προς απογραφή	>200 τεκμηριωμένα σύνολα δεδομένων	Ιδρυματικό αποθετήριο ανοιχτών δεδομένων, Dataverse, απογραφή υφιστάμενων συνόλων δεδομένων	Εξαμηνιαία
Μέλη προσωπικού με εκπαίδευση AI	Baseline 2026	80%	Μητρώο συμμετοχών σε επιμορφώσεις AI, ΚΕΔΙΒΙΜ, ΚΕΔΙΜΑ, εσωτερικές δράσεις κατάρτισης	Ετήσια
Μέλη προσωπικού με ψηφιακή επιμόρφωση	170 συμμετέχοντες / ποσοστό προς επιβεβαίωση	95%	Μητρώο συμμετοχών σε δράσεις ψηφιακής επιμόρφωσης, ΚΕΔΙΒΙΜ, ΚΕΔΙΜΑ, εσωτερικά σεμινάρια	Ετήσια
Ικανοποίηση χρηστών ψηφιακών υπηρεσιών	Baseline 2026	>90%	Ετήσια έρευνα ικανοποίησης χρηστών, ερωτηματολόγια, αξιολόγηση υπηρεσιών μέσω helpdesk/eServices	Ετήσια

Δείκτης	Σήμερα (κατ’ εκτίμηση)	Στόχος 2029	Πηγή / Μέθοδος Μέτρησης	Συχνότητα Παρακολούθησης
Εκτέλεση δράσεων του Σχεδίου	0% κατά την έναρξη του Σχεδίου	≥85% των δράσεων εντός χρονοδιαγράμματος ή ολοκληρωμένων σύμφωνα με τον οδικό χάρτη	Οδικός χάρτης υλοποίησης, ετήσιες εκθέσεις προόδου, πρακτικά Επιτροπής Ψηφιακής Διακυβέρνησης, αναφορές υπευθύνων δράσεων	Εξαμηνιαία / Ετήσια αποτίμηση

Παράρτημα Α

Κεντρικές Δράσεις Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2026 - 2029

Πυλώνας	Δράση	Υπεύθυνος	Περίοδος	KPIs
Υποδομές	Δημιουργία Disaster Recovery Site	ΜΨΔ	2026–2027	Λειτουργία DR Site
Υποδομές	Αναβάθμιση Κέντρου Δεδομένων	ΜΨΔ	2026–2028	Διαθεσιμότητα >99,95%
Υποδομές	Αναβάθμιση δικτύων κορμού και πρόσβασης	ΜΨΔ	2026–2028	100% κάλυψη
Υποδομές	Αναβάθμιση υποδομών HPC	ΜΨΔ	2026–2029	+100% υπολογιστική ισχύς
Υποδομές	Αναβάθμιση υπηρεσίας ηλεκτρονικού ταχυδρομείου	ΜΨΔ	2026	Νέα υπηρεσία σε λειτουργία
Υποδομές	Νέο σύστημα IDM / SSO	ΜΨΔ	2026–2027	100% λογαριασμών
Κυβερνοασφάλεια	Νέα Firewall	ΜΨΔ / ΥΑΣΠΕ	2026	Υλοποίηση
Κυβερνοασφάλεια	Web Application Firewall	ΜΨΔ	2026	Προστασία όλων των web εφαρμογών
Κυβερνοασφάλεια	EDR/XDR	ΜΨΔ	2026–2027	100% τερματικών
Κυβερνοασφάλεια	MFA	ΜΨΔ	2026–2027	100% κρίσιμων υπηρεσιών
Κυβερνοασφάλεια	Penetration Tests	ΜΨΔ	Ετήσια	1 έλεγχος ανά έτος

Πυλώνας	Δράση	Υπεύθυνος	Περίοδος	KPIs
Διοίκηση	Ψηφιοποίηση διοικητικών διαδικασιών	ΜΨΔ	2026–2029	>90%
Διοίκηση	Καταγραφή διαδικασιών στο ΜΙΤΟΣ	ΜΨΔ	2026–2029	100% βασικών διαδικασιών
Διοίκηση	Καθολική ψηφιακή υπογραφή	ΜΨΔ	2026–2027	100% εγγράφων
Διοίκηση	Business Intelligence	ΜΨΔ	2027–2028	>50 dashboards
Διοίκηση	Αναβάθμιση eServices	ΜΨΔ	2026–2028	>100 ηλεκτρονικές υπηρεσίες
Διοίκηση	myUoC Mobile App	ΜΨΔ	2026–2027	>30 υπηρεσίες
Διοίκηση	AI Chatbots	ΜΨΔ	2027–2029	24/7 εξυπηρέτηση
Οριζόντια Διακυβέρνηση	Ετήσια αξιολόγηση και επικαιροποίηση Σχεδίου	ΜΨΔ / Επιτροπή Ψηφιακής Διακυβέρνησης / Διοίκηση	2026 - 2029	Ετήσια έκθεση
Εκπαίδευση	Αναβάθμιση τηλε-εκπαίδευσης	ΜΨΔ	2026–2028	100% διαθεσιμότητα
Εκπαίδευση	Ψηφιακός βοηθός φοιτητή	ΜΨΔ	2027	Παραγωγική λειτουργία
Εκπαίδευση	Mobile Student Experience	ΜΨΔ	2027	>80% ενεργοί χρήστες
Ανθρώπινο Δυναμικό	Εκπαίδευση προσωπικού στις ΤΠΕ	ΜΨΔ	2026–2029	>95% συμμετοχή

Πυλώνας	Δράση	Υπεύθυνος	Περίοδος	KPIs
Ανθρώπινο Δυναμικό	Επιμόρφωση στην ΤΝ	ΜΨΔ	2027–2029	>80% προσωπικού
Έρευνα	Open Data Repository	ΜΨΔ	2027–2028	>200 datasets
Έρευνα	FAIR Policies	ΜΨΔ	2026	Έγκριση πολιτικής
Έρευνα	Ψηφιακή διασύνδεση εργαστηρίων	ΜΨΔ	2027–2029	>80% εργαστηρίων
Έρευνα	Υποστήριξη AI Research Infrastructure	ΜΨΔ	2027–2029	GPU Cluster
Έρευνα	Υποστήριξη INGENIUM	ΜΨΔ	Συνεχής	Όλες οι υπηρεσίες διαθέσιμες

Διακυβέρνηση του Σχεδίου

Ρόλος	Αρμοδιότητα
Συμβούλιο Διοίκησης	Έγκριση του Σχεδίου (άρ. 227 Ν. 4957/2022
Εκτελεστικός Διευθυντής ΜΨΔ	Παρακολούθηση προόδου υλοποίησης (άρ. 18 παρ. 1 περ. γ Ν. 4957/2022) / ΜΨΔ
Μονάδα Στρατηγικού Σχεδιασμού	
Επιτροπή Στρατηγικού Σχεδιασμού	Αξιολόγηση του σχεδίου ψηφιακού μετασχηματισμού του άρθρου 227
Υπηρεσία Στρατηγικού Σχεδιασμού	Παρακολούθηση προόδου υλοποίησης (άρ. 216 παρ. 3 περ. δ’ υποπερ. εα’ Ν. 4957/2022)
Πρύτανης	Στρατηγικός Συντονισμός (άρθρο 15 Ν. 4957/2022)
Αρμόδιοι Αντιπρυτάνεις	Επιχειρησιακή εποπτεία κατά λόγο αρμοδιότητας
Επιτροπή Ψηφιακής Διακυβέρνησης	Άρθρο 221 αρ. 3 Ν. 4957/2022
Μονάδα Ψηφιακής Διακυβέρνησης	Υλοποίηση και τεχνικός συντονισμός (άρ. 210 παρ. 1 και περ. η Ν. 4957/2022)
ΥΑΣΠΕ (CISO) ΜΨΔ	Κυβερνοασφάλεια (Ν. 5160/2024)
Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων (D.P.O.)	Προστασία Προσωπικών Δεδομενων (ΓΚΠΔ)

Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας (ΜΟ.ΔΙ.Π.)	Παρακολούθηση δεικτών ποιότητας (αρ. 21 Ν. 4957/2022)
Διοικητικές Υπηρεσίες	Συνεργασία στις δράσεις (Οργανισμός Πανεπιστημίου)
Σχολές και Τμήματα	Υλοποίηση δράσεων εκπαίδευσης και έρευνας

Προώθηση υλοποίησης του Σχεδίου

1. Στρατηγικός Σχεδιασμός
2. Ετήσιος Προγραμματισμός Δράσεων
3. Υλοποίηση Δράσεων
4. Παρακολούθηση Δεικτών Απόδοσης (KPIs)
5. Ετήσια Έκθεση Προόδου
6. Αναθεώρηση και Επικαιροποίηση του Σχεδίου
7. Έναρξη νέου κύκλου σχεδιασμού

Παράρτημα Β

Χαρτογράφηση Δράσεων με Στρατηγικούς Στόχους και Θεσμικά Πλαίσια

Β.1 Σκοπός

Το παρόν παράρτημα αποτυπώνει τη συσχέτιση των βασικών δράσεων του Σχεδίου Ψηφιακού Μετασχηματισμού με:

- το Στρατηγικό Σχέδιο Ανάπτυξης του Πανεπιστημίου Κρήτης,
- τις απαιτήσεις της Εθνικής Αρχής Ανώτατης Εκπαίδευσης (ΕΘΑΑΕ),
- τη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης,
- τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (Sustainable Development Goals – SDGs) του ΟΗΕ,
- τις στρατηγικές προτεραιότητες της Ευρωπαϊκής Συμμαχίας Πανεπιστημίων **INGENIUM**.

Η χαρτογράφηση αυτή τεκμηριώνει τη συνάφεια των προτεινόμενων δράσεων με τις εθνικές και ευρωπαϊκές πολιτικές και συμβάλλει στη διευκόλυνση της αξιολόγησης, της χρηματοδότησης και της παρακολούθησης της υλοποίησης του σχεδίου.

Β.2 Χαρτογράφηση Δράσεων

Δράση	**Στρατηγικό Σχέδιο ΠΚ**	**ΕΘΑΑΕ**	**Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού**	**SDGs**	**INGENIUM**
Αναβάθμιση Data Center	✓	✓	✓	SDG 9	✓
Disaster Recovery Site	✓	✓	✓	SDG 9	✓
Αναβάθμιση δικτύων	✓	✓	✓	SDG 9	✓
Κυβερνοασφάλεια	✓	✓	✓	SDG 16	✓
Identity Management (IDM)	✓	✓	✓	SDG 16	✓

Δράση	**Στρατηγικό Σχέδιο ΠΚ**	**ΕΘΑΑΕ**	**Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού**	**SDGs**	**INGENIUM**
Ψηφιακές Υπογραφές	✓	✓	✓	SDG 16	
Ψηφιοποίηση διοικητικών διαδικασιών	✓	✓	✓	SDG 16	
Mobile εφαρμογή myUoC	✓	✓	✓	SDG 4	✓
Business Intelligence	✓	✓	✓	SDG 16	
Τεχνητή Νοημοσύνη στη Διοίκηση	✓	✓	✓	SDG 9	✓
Αναβάθμιση LMS και ψηφιακής μάθησης	✓	✓	✓	SDG 4	✓
Ψηφιακές δεξιότητες προσωπικού	✓	✓	✓	SDG 4	✓
Υπηρεσίες AI για εκπαίδευση	✓	✓	✓	SDG 4	✓
HPC Infrastructure	✓	✓	✓	SDG 9	✓
Ψηφιακή διασύνδεση εργαστηρίων	✓	✓	✓	SDG 9	✓
Open Science Repository	✓	✓	✓	SDG 9	✓
FAIR Data	✓	✓	✓	SDG 9	✓
Υποστήριξη ερευνητικών υποδομών	✓	✓	✓	SDG 9	✓

Β.3 Συνεισφορά στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης

Το Σχέδιο Ψηφιακού Μετασχηματισμού συμβάλλει άμεσα στους ακόλουθους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών:

SDG	**Περιγραφή**	**Σχετικές Δράσεις**
SDG 4	Ποιοτική Εκπαίδευση	Ψηφιακή μάθηση, myUoC, LMS, AI στην εκπαίδευση, επιμόρφωση προσωπικού
SDG 9	Βιομηχανία, Καινοτομία και Υποδομές	HPC, Data Center, IoT, Open Science, ερευνητικές υποδομές
SDG 16	Ειρήνη, Θεσμοί και Διαφάνεια	Κυβερνοασφάλεια, ψηφιακή διακυβέρνηση, ηλεκτρονικές υπηρεσίες, BI

Β.4 Συνεισφορά στις Αρχές της ΕΘΑΑΕ

Οι δράσεις του Σχεδίου υποστηρίζουν άμεσα:

- τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας,
- την ενίσχυση της διαφάνειας και της λογοδοσίας,
- την αποτελεσματική διοικητική λειτουργία,
- τη διεθνοποίηση,
- την υποστήριξη της έρευνας,
- τον ψηφιακό μετασχηματισμό της εκπαιδευτικής διαδικασίας,
- την αναβάθμιση της φοιτητικής εμπειρίας.

Β.5 Ευθυγράμμιση με τη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού

Το Σχέδιο ακολουθεί τις βασικές κατευθύνσεις της Βίβλου Ψηφιακού Μετασχηματισμού της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης:

- ψηφιακές υπηρεσίες εξ ορισμού (Digital by Default),
- διαλειτουργικότητα πληροφοριακών συστημάτων,
- κυβερνοασφάλεια,
- αξιοποίηση υπολογιστικού νέφους,
- τεχνητή νοημοσύνη,

- ανοιχτά δεδομένα,
- λήψη αποφάσεων βάσει δεδομένων (Data Driven Administration),
- ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων.

Β.6 Ευθυγράμμιση με το Ευρωπαϊκό Πανεπιστήμιο INGENIUM

Οι δράσεις του Σχεδίου υποστηρίζουν τους στρατηγικούς στόχους της Συμμαχίας INGENIUM European University Alliance, και ειδικότερα:

- ανάπτυξη κοινών ψηφιακών εκπαιδευτικών υπηρεσιών,
- υποστήριξη της διεθνούς κινητικότητας φοιτητών και προσωπικού,
- ανάπτυξη διαλειτουργικών πληροφοριακών συστημάτων,
- ενίσχυση της ανοιχτής επιστήμης και της ερευνητικής συνεργασίας,
- αξιοποίηση τεχνολογιών τεχνητής νοημοσύνης στην εκπαίδευση και την έρευνα,
- δημιουργία ενός κοινού ευρωπαϊκού ψηφιακού πανεπιστημιακού οικοσυστήματος.

Αρκτικόλεξα

AI – Artificial Intelligence (Τεχνητή Νοημοσύνη)

BI – Business Intelligence (Επιχειρησιακή Ευφυΐα)

CKAN – Comprehensive Knowledge Archive Network

CPD – Continuing Professional Development

CPU – Central Processing Unit

CRM – Customer Relationship Management

DNS – Domain Name System

DPO – Data Protection Officer (Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων)

EDR/XDR – Endpoint Detection and Response / Extended Detection and Response

EOSC – European Open Science Cloud

EURCAW/AQUA – European Reference Centre for Animal Welfare – Aqua

FAIR – Findable, Accessible, Interoperable, Reusable

GDPR – General Data Protection Regulation

GPU – Graphics Processing Unit

HPC – High Performance Computing (Υπολογιστική Υψηλών Επιδόσεων)

HRS4R – Human Resources Strategy for Researchers

IDM – Identity Management

INGENIUM – INGENIUM European University Alliance

LLM – Large Language Model

LMS – Learning Management System

MFA – Multi-Factor Authentication

TALOS – TALOS AI4SSH

WAF – Web Application Firewall

ΔΕΠ – Διδακτικό και Ερευνητικό Προσωπικό

ΕΑΠ – Εταιρεία Αξιοποίησης Περιουσίας

ΕΔΙΠ – Εργαστηριακό Διδακτικό Προσωπικό

ΕΔΥΤΕ – Εθνικές Υποδομές Τεχνολογίας και Έρευνας

ΕΕΠ – Ειδικό Εκπαιδευτικό Προσωπικό

ΕΛΚΕ – Ειδικός Λογαριασμός Κονδυλίων Έρευνας

ΕΣΔΠ – Εσωτερικό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας

ΕΤΕΠ – Ειδικό Τεχνικό Εργαστηριακό Προσωπικό

ΙΔΑΧ – Ιδιωτικού Δικαίου Αορίστου Χρόνου

ΙΔΟΧ – Ιδιωτικού Δικαίου Ορισμένου Χρόνου

ΚΕΔΙΒΙΜ – Κέντρο Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης

ΚΕΔΙΜΑ/ΤΟΠ – Κέντρο Διδασκαλίας και Μάθησης

ΚΕΨΥΣΥ – Κέντρο Ψυχολογικής και Συμβουλευτικής Υποστήριξης

ΜΑΠ – Μονάδα Ασφάλειας και Προστασίας

ΜΙΠ – Μονάδα Ισότιμης Πρόσβασης

ΜΙΤΟΣ – Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών

ΜΟΔΙΠ – Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας

ΜΟΔΥ – Μονάδα Οικονομικής και Διοικητικής Υποστήριξης

ΜΨΔ – Μονάδα Ψηφιακής Διακυβέρνησης

ΠΑΚΕΚ – Πανεπιστημιακό Κέντρο Έρευνας και Καινοτομίας

ΣΗΔΕ – Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων

ΤΝ – Τεχνητή Νοημοσύνη

ΤΠΕ – Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών

ΥΑΣΠΕ – Υπεύθυνος Ασφαλείας Συστημάτων Πληροφορικής και Επικοινωνιών

.....

Απόσπασμα πρακτικών
Ηράκλειο, 30.07.2026
Ο Πρύτανης του Πανεπιστημίου Κρήτης

30.07.2026 13:27:57
ΥΠΟΓΕΓΡΑΜΜΕΝΟ
ΑΠΟ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΡΗΤΗΣ
ΠΡΥΤΑΝΗΣ

Καθηγητής Γεώργιος Μ. Κοντάκης