
ΕΚΘΕΣΗ ΠΟΡΙΣΜΑΤΩΝ
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ
ΑΠΟΔΕΚΤΩΝ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
HELP DESK / Ε.Λ.Κ.Ε

2022

Μονάδα Οικονομικής
και Διοικητικής Υποστήριξης
του
Ειδικού Λογαριασμού
Κονδυλίων Έρευνας

Τμήμα Σχεδιασμού, Συντονισμού και Ποιότητας

Περιεχόμενα

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	1
ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ	2
Άντληση Αξιολογητών	2
Ερωτηματολόγιο	3
ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ	5
Η ΙΔΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΤΩΝ	5
1. ΠΟΣΟ ΣΥΧΝΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ HELP DESK ΤΟΥ Ε.Λ.Κ.Ε.;	6
2. ΠΟΙΟ ΜΕΣΟ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΠΡΟΤΙΜΑΤΕ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΣΑΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ HELP DESK ΤΟΥ Ε.Λ.Κ.Ε.;	7
3. ΠΟΣΟ ΣΥΧΝΑ ΧΡΕΙΑΣΤΗΚΕ ΝΑ ΠΑΡΑΠΕΜΦΘΕΙ ΕΝΑ ΕΡΩΤΗΜΑ ΣΑΣ ΣΤΟ ΑΡΜΟΔΙΟ ΤΜΗΜΑ ΤΟΥ Ε.Λ.Κ.Ε. ΩΣΤΕ ΝΑ ΑΠΑΝΤΗΘΕΙ;	8
4. ΠΟΙΟΣ Ο ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ HELP DESK ΤΟΥ Ε.Λ.Κ.Ε. ΣΤΗΝ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΤΟΥ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΣ ΣΑΣ;	9
5. ΠΟΣΟ ΕΓΚΑΙΡΑ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΘΗΚΕ Η ΥΠΗΡΕΣΙΑ HELP DESK ΤΟΥ Ε.Λ.Κ.Ε. ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΤΩΝ ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ ΣΑΣ;	10
6. ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΕΙΣΤΕ ΑΠΟ ΤΗΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ HELP DESK ΤΟΥ Ε.Λ.Κ.Ε.;	11
7. ΠΟΣΟ ΕΥΚΟΛΗ ΕΙΝΑΙ Η ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ HELP DESK ΤΟΥ Ε.Λ.Κ.Ε.;	12
ΑΝΟΙΧΤΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ	13
8. ΠΑΡΑΚΑΛΩ ΑΝΑΦΕΡΕΤΕ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΠΟΥ ΚΑΘΟΡΙΣΑΝ ΤΗΝ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΣΑΣ:	13
9. ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΑΛΛΑΓΕΣ	15
ΔΙΑΧΡΟΝΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ	16
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ	17

Γενικά στοιχεία

Κατά το μήνα Ιούνιο του 2022 πραγματοποιήθηκε η αξιολόγηση του βαθμού ικανοποίησης των αποδεκτών της Υπηρεσίας Αρωγής Χρηστών (Help Desk) της Μονάδας Οικονομικής και Διοικητικής Υποστήριξης (Μ.Ο.Δ.Υ.) του Ειδικού Λογαριασμού Κονδυλίων Έρευνας (Ε.Λ.Κ.Ε.) όπως προβλεπόταν στην διαδικασία Ε-ΔΠ-19 «Υπηρεσίες υποστήριξης και αρωγής χρηστών (HelpDesk)».

Αντληση αξιολογητών

Η αξιολόγηση πραγματοποιήθηκε έπειτα από ενημερωτική επιστολή του Προέδρου της Επιτροπής Ερευνών και Διαχείρισης, Καθηγητή Νικόλαου Βούλγαρη που εστάλη στις 15/06/2021. Η επιστολή καλούσε τόσο τους χρήστες της υπηρεσίας Help Desk, των οποίων η διεύθυνση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ήταν καταχωρισμένη στη φόρμα του Help Desk του Πληροφοριακού Συστήματος όσο και γενικότερα άλλα πρόσωπα που είχαν κάποια αλληλεπίδραση με την Μ.Ο.Δ.Υ. / Ε.Λ.Κ.Ε., να αξιολογήσουν την ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών. Η επιστολή παρείχε στους αξιολογητές τρεις ξεχωριστές ηλεκτρονικές διευθύνσεις. Η κάθε μια οδηγούσε σε ένα ξεχωριστό ερωτηματολόγιο, ένα για το σύνολο της Μ.Ο.Δ.Υ.¹, ένα για το Help Desk² και ένα για τις Αποκεντρωμένες Μονάδες Ε.Λ.Κ.Ε.³.

Η mailing list δημιουργήθηκε από την ένωση των ακόλουθων ομάδων:

- τους ενεργούς Επιστημονικούς Υπευθύνους και εξάγεται από το πληροφοριακό σύστημα.
- τους συνεργάτες των Επιστημονικών Υπευθύνων που έχουν ζητήσει την ένταξή τους σε ειδική λίστα ταχυδρομείου, ώστε να ενημερώνονται για τις ενημερωτικές δράσεις της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε. και είναι διαθέσιμη από το ΤΕΠΠΥ.
- τους χρήστες της Υπηρεσίας του Help Desk. Σε ότι αφορά συγκεκριμένα για τους χρήστες της υπηρεσίας Help Desk, αυτοί ενημερώνονται για τη διαδικασία αξιολόγησης (α) στο τέλος κάθε απαντητικού email που λαμβάνουν

¹https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdOnM2lwOri4eT4NsSzyy627v-y0kE1s0ZMz7bpSif-FWR8og/viewform?usp=sf_link

²https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf2SfJush--Xx9zBVYvI1n_GSWZiYi3f0EZnauQg-1zVtJfA/viewform?usp=sf_link

³https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdNwLyp4_oOYN-HSgikHD8RqpgZDgeggMZf8BkSX_n6XwY9Iw/viewform?usp=sf_link

από την υπηρεσία Help Desk, (β) τηλεφωνικά από το προσωπικό του Help Desk και (γ) από την ιστοσελίδα του ΕΛΚΕ.

- τους χρήστες της υπηρεσίας των Αποκεντρωμένων Μονάδων Ε.Λ.Κ.Ε.

Το ερωτηματολόγιο για την αξιολόγηση του Help Desk είναι πάντοτε διαθέσιμο στην ιστοσελίδα της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε.

Ερωτηματολόγιο

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από 7 ερωτήσεις κλειστού και δύο ανοιχτού τύπου, ενώ δίνεται η επιλογή στο συμμετέχοντα στην αξιολόγηση να δηλώσει προαιρετικά το ονοματεπώνυμό του. Αρχής γενομένης από την τρέχουσα αξιολόγηση, αφαιρέθηκε η ερώτηση του ερωτηματολογίου «Είναι χρήσιμη η Υπηρεσία HELP DESK του Ε.Λ.Κ.Ε.», η οποία σε όλες τις περιόδους παρουσίαζε συντριπτικά ποσοστά υπέρ του «Ναι», οπότε αποφασίστηκε η αφαίρεσή της για λόγους απλοποίησης του ερωτηματολογίου. Για τις κλειστές ερωτήσεις, εξήχθησαν ποσοστά επί τοις εκατό για κάθε μια από τις διαθέσιμες απαντήσεις και η επεξεργασία τους έγινε στο Microsoft Excel. Οι ερωτήσεις ανοιχτού τύπου αφορούν στους λόγους που καθόρισαν τη βαθμολογία των αποδεκτών των υπηρεσιών του Help Desk στις ερωτήσεις κλειστού τύπου και στη δυνατότητα να διατυπώσουν προτάσεις βελτίωσης ή οποιοδήποτε άλλο σχόλιο.

Για τις κλειστές ερωτήσεις 4, 6 και 7, που αφορούν στο βαθμό ικανοποίησης των αξιολογητών από το Help Desk, τη συμπεριφορά του προσωπικού του και την ευκολία επικοινωνίας με αυτό, εξήχθη μέσος όρος των αξιολογήσεων που είναι 4,55. Η βαθμολογία είναι αυξημένη συγκριτικά με την περσινή που ήταν στο 4,5. Σημειώνεται ότι και οι τρεις ερωτήσεις ακολουθούν το ίδιο πενταβάθμιο σύστημα αξιολόγησης και από κοινού αποτυπώνουν τη γενικότερη εικόνα ικανοποίησης των αξιολογητών του Help Desk. **Ο μέσος όρος στην εκατονταβάθμια κλίμακα διαμορφώνεται στο 91,06.**

Στις 15 Ιουνίου 2022 εστάλησαν μέσω mailing list 5.314 μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σε αποδέκτες που τους καλούσαν σε αξιολόγηση. Συνολικά συγκεντρώθηκαν 516 ερωτηματολόγια, ενώ η τιμή στόχος του αντιπροσωπευτικού δείγματος ήταν τα 359 γεγονός που σημαίνει ότι υπερκαλύφθηκε το ελάχιστο αποδεκτό δείγμα.

Η ποσότητα στόχος για ένα αντιπροσωπευτικό δείγμα είχε οριστεί βάσει παραμέτρων, όπως ο πληθυσμός των καλούντων προς αξιολόγηση, το ποσοστό

εμπιστοσύνης και το ποσοστό σφάλματος. Θέτοντας ως ποσοστό εμπιστοσύνης το 95% που είναι και το ελάχιστο αποδεκτό για μια επιστημονικά τεκμηριωμένη αξιολόγηση και το ποσοστό σφάλματος στο 5% που είναι και αυτό ένα τυπικό ποσοστό για ασφαλή επεξεργασία, η ποσότητα αντιπροσωπευτικού δείγματος διαμορφώνεται στις 359 αξιολογήσεις. Το εργαλείο στατιστικής που χρησιμοποιήθηκε διατίθεται στο διαδίκτυο⁴ και αποτελεί αναγνωρισμένο υπολογιστή από τους επιστήμονες του κλάδου.

⁴ <http://www.calculator.net/sample-size-calculator.html>

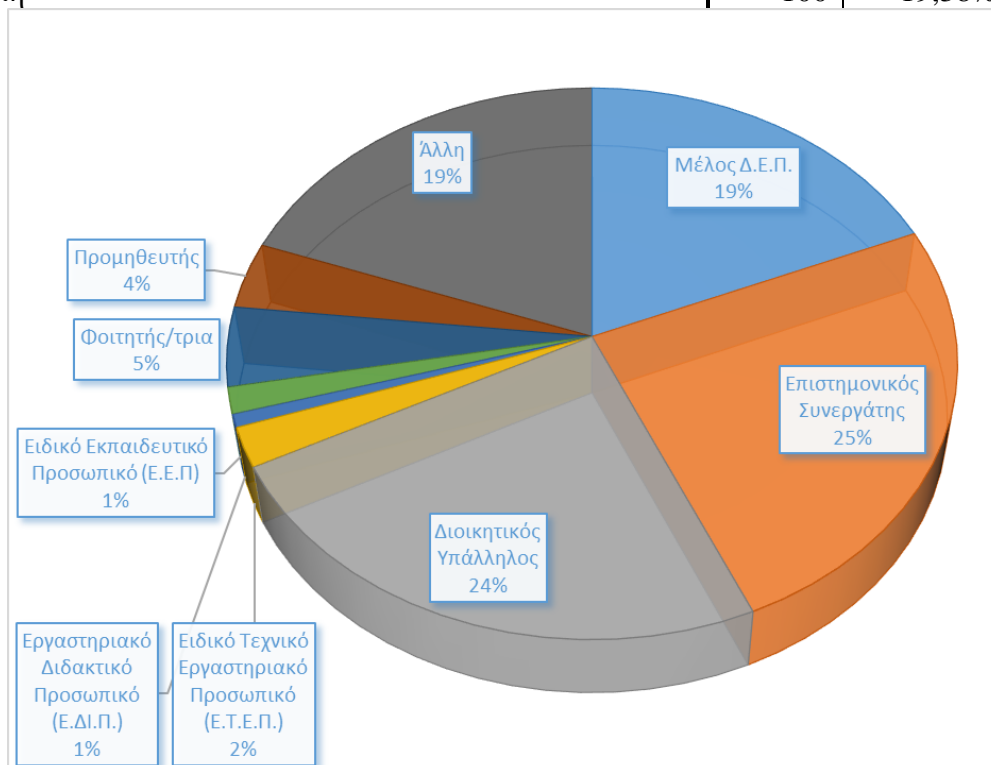
Παρουσίαση Απαντήσεων

Η ιδιότητα των αξιολογητών

Αρχικά ζητείται από τους αξιολογητές της υπηρεσίας να δηλώσουν την ιδιότητά τους. Από τα στατιστικά στοιχεία φαίνεται ότι τα μέλη ΔΕΠ και οι Επιστημονικοί τους συνεργάτες αποτελούν τη μεγαλύτερη ομάδα αξιολογητών με αθροιστικό ποσοστό το 43,41%. Αν σε αυτό το ποσοστό συνυπολογίσουμε και τα μέλη Ε.Ε.Π., Ε.ΔΙ.Π. και Ε.Τ.Ε.Π., καθώς και τους φοιτητές, τότε ο αριθμός φτάνει το 52,71%, δηλαδή παραπάνω από τα μισά ερωτηματολόγια έχουν υποβληθεί από μέλη της πανεπιστημιακής κοινότητας.

Σημαντικό ποσοστό σημειώνει η κατηγορία «Άλλη» στην οποία, σύμφωνα με τα ηλεκτρονικά συμπληρωμένα ερωτηματολόγια, περιλαμβάνονται πολλές συνεργαζόμενες εταιρείες.

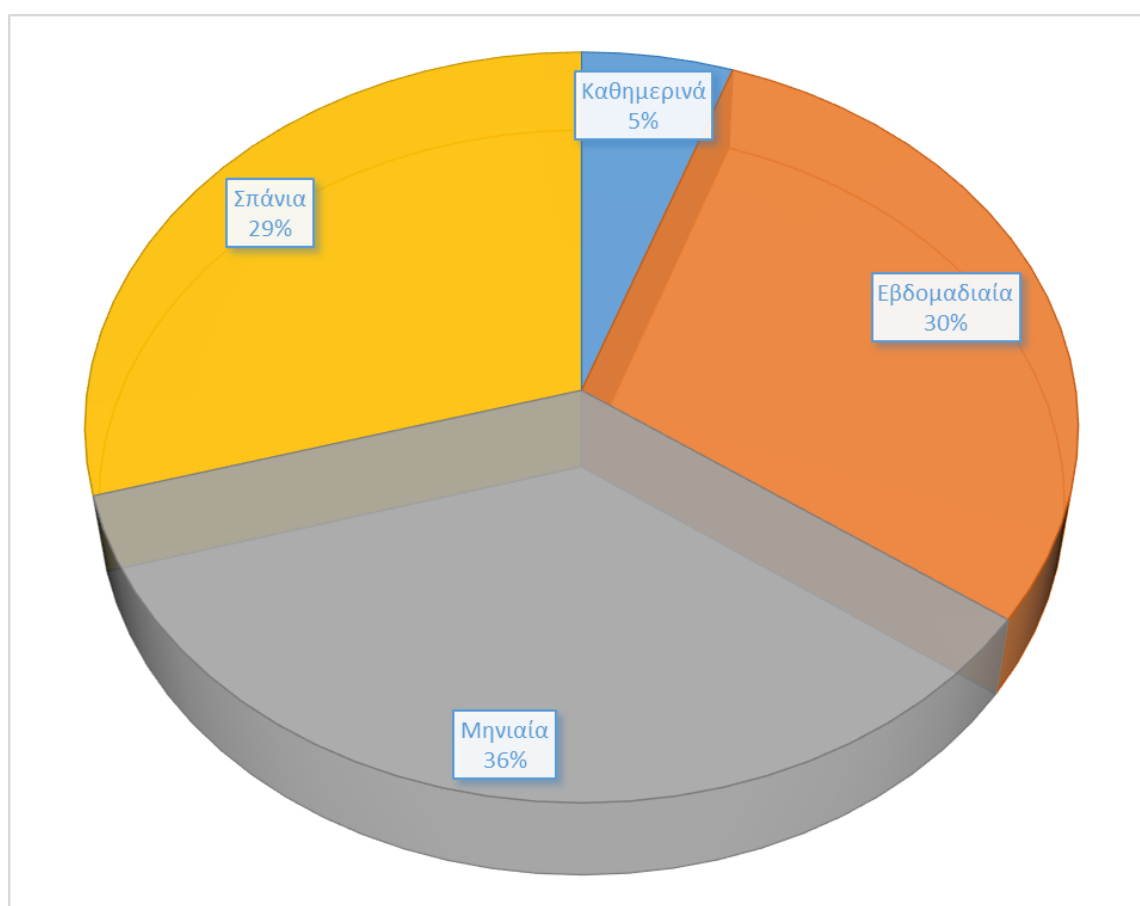
<u>Η ιδιότητα των αξιολογητών</u>	<u>Πλήθος</u>	<u>Ποσοστό</u>
Μέλος Δ.Ε.Π.	96	18,60%
Επιστημονικός Συνεργάτης	128	24,81%
Διοικητικός Υπάλληλος	124	24,03%
Ειδικό Τεχνικό Εργαστηριακό Προσωπικό (Ε.Τ.Ε.Π.)	12	2,33%
Εργαστηριακό Διδακτικό Προσωπικό (Ε.ΔΙ.Π.)	4	0,78%
Ειδικό Εκπαιδευτικό Προσωπικό (Ε.Ε.Π)	8	1,55%
Φοιτητής/τρια	24	4,65%
Προμηθευτής	20	3,88%
Άλλη	100	19,38%



1. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε την Υπηρεσία HELP DESK του Ε.Λ.Κ.Ε.:

Στη πρώτη ερώτηση του ερωτηματολογίου, γίνεται προσπάθεια αποτύπωσης της εικόνας για τη συχνότητα χρήσης της υπηρεσίας. Οι αξιολογητές της Υπηρεσίας δηλώνουν σε ποσοστό 35% ότι έχουν εβδομαδιαία ή συχνότερη επαφή με αυτή, ποσοστό που φανερώνει ότι οι αξιολογητές της είναι πολύ συστηματικοί χρήστες.

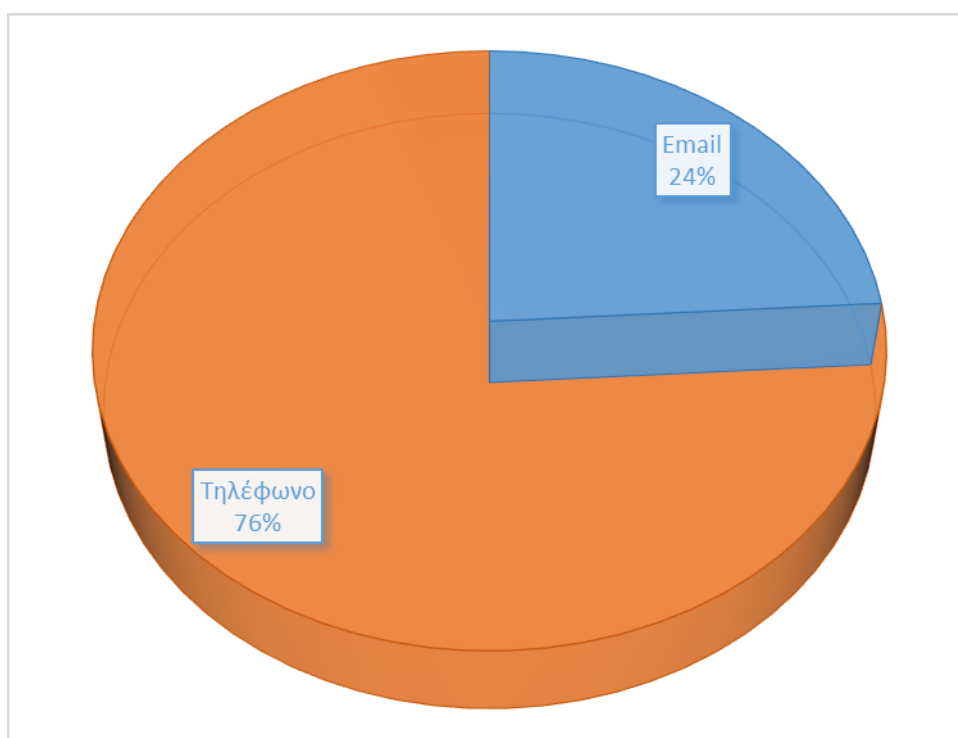
<u>Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε την Υπηρεσία HELP DESK του Ε.Λ.Κ.Ε.:</u>	<u>Πλήθος</u>	<u>Ποσοστό</u>
Καθημερινά	28	5,43%
Εβδομαδιαία	152	29,46%
Μηνιαία	184	35,66%
Σπάνια	152	29,46%



2. Ποιο μέσο επικοινωνίας προτιμάτε για την εξυπηρέτησή σας από την Υπηρεσία HELP DESK του Ε.Λ.Κ.Ε.;

Στη συνέχεια ακολουθεί ερώτηση σχετικά με την προτίμηση του μέσου επικοινωνίας των αξιολογητών με την υπηρεσία Help Desk.

<u>Ποιο μέσο επικοινωνίας προτιμάτε για την εξυπηρέτησή σας από την Υπηρεσία HELP DESK του Ε.Λ.Κ.Ε.;</u>	<u>Πλήθος</u>	<u>Ποσοστό</u>
Email	124	24,03%
Τηλέφωνο	392	75,97%



Φέτος ανεκόπη για πρώτη φορά μετά από χρόνια η ανοδική πορεία της επιλογής του email. Ακολουθεί αναλυτική παρουσίαση των τιμών από τις αξιολογήσεις της Υπηρεσίας για την συγκεκριμένη ερώτηση.

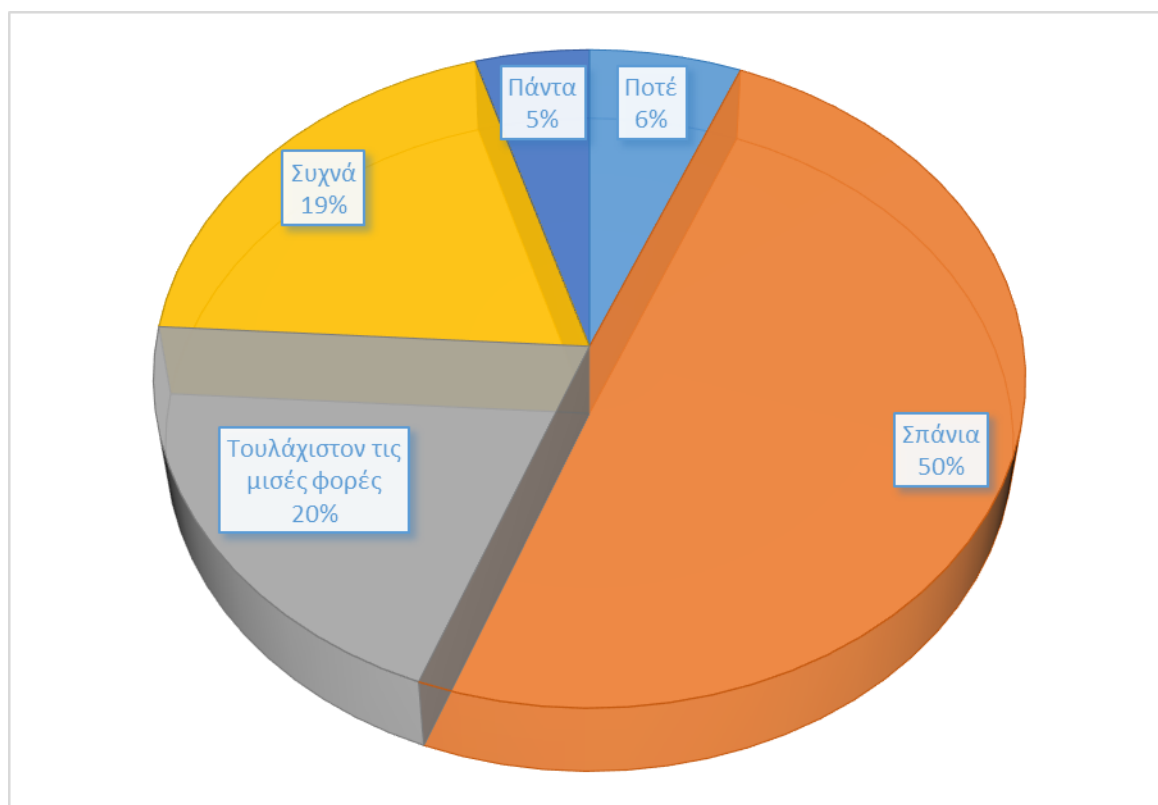
Ποιο μέσο επικοινωνίας προτιμάτε για την εξυπηρέτησή σας από την Υπηρεσία HELP DESK του Ε.Λ.Κ.Ε.;	2022		2021		2020		2019		2018	
	Πλήθος	Ποσοστό	Πλήθος	Ποσοστό	Πλήθος	Ποσοστό	Πλήθος	Ποσοστό	Πλήθος	Ποσοστό
Email	124	24%	183	32%	153	33%	118	30%	67	24%
Τηλέφωνο	392	76%	390	68%	315	67%	274	70%	211	76%

3. Πόσο συχνά χρειάστηκε να παραπεμφθεί ένα ερώτημά σας στο αρμόδιο τμήμα της Μ.Ο.Δ.Υ. του Ε.Λ.Κ.Ε. ώστε να απαντηθεί:

Η συχνότητα παραπομπής του ερωτήματος στο αρμόδιο Τμήμα της Μ.Ο.Δ.Υ. του Ε.Λ.Κ.Ε. αποτελεί την επόμενη, τρίτη ερώτηση στην οποία δίνονται πέντε επιλογές απάντησης. Σε αθροιστικό ποσοστό οι επιλογές «Ποτέ» και «Σπάνια» καταλαμβάνουν το 56%. Η τιμή του συγκεκριμένου ποσοστού αυξήθηκε σε σχέση με την τελευταία αξιολόγηση κατά πέντε εκατοστιαίες μονάδες και η συνεχής αύξηση του εν λόγω ποσοστού αποκαλύπτει μια τάση βελτίωσης.

Πόσο συχνά χρειάστηκε να παραπεμφθεί ένα ερώτημά σας στο αρμόδιο τμήμα του Ε.Λ.Κ.Ε. ώστε να απαντηθεί:

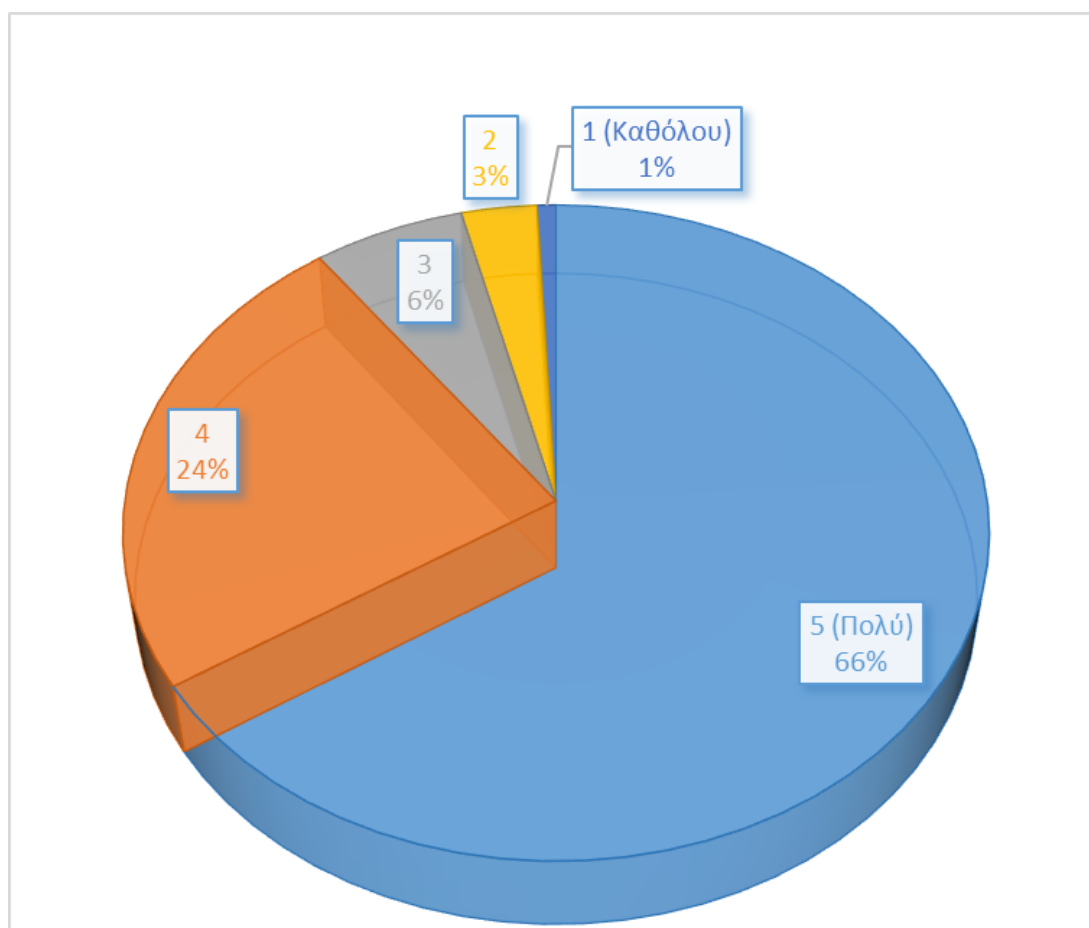
	<u>Πλήθος</u>	<u>Ποσοστό</u>
Ποτέ	32	6,20%
Σπάνια	256	49,61%
Τουλάχιστον τις μισές φορές	104	20,16%
Συχνά	100	19,38%
Πάντα	24	4,65%



4. Ποιος ο βαθμός ικανοποίησης από την Υπηρεσία HELP DESK του Ε.Λ.Κ.Ε. στην απάντηση του ερωτήματός σας:

Στη συνέχεια οι αξιολογητές καλούνται να βαθμολογήσουν την εμπειρία τους με την υπηρεσία του Help Desk σε πενταβάθμια κλίμακα. Εδώ το Help Desk βαθμολογήθηκε με άριστα σε ποσοστό 65,89% , οριακά αυξημένη τιμή από πέρυσι (65,45%). Η βαθμολογία «1» και «2» συγκεντρώνει αθροιστικά μόλις το 4%.

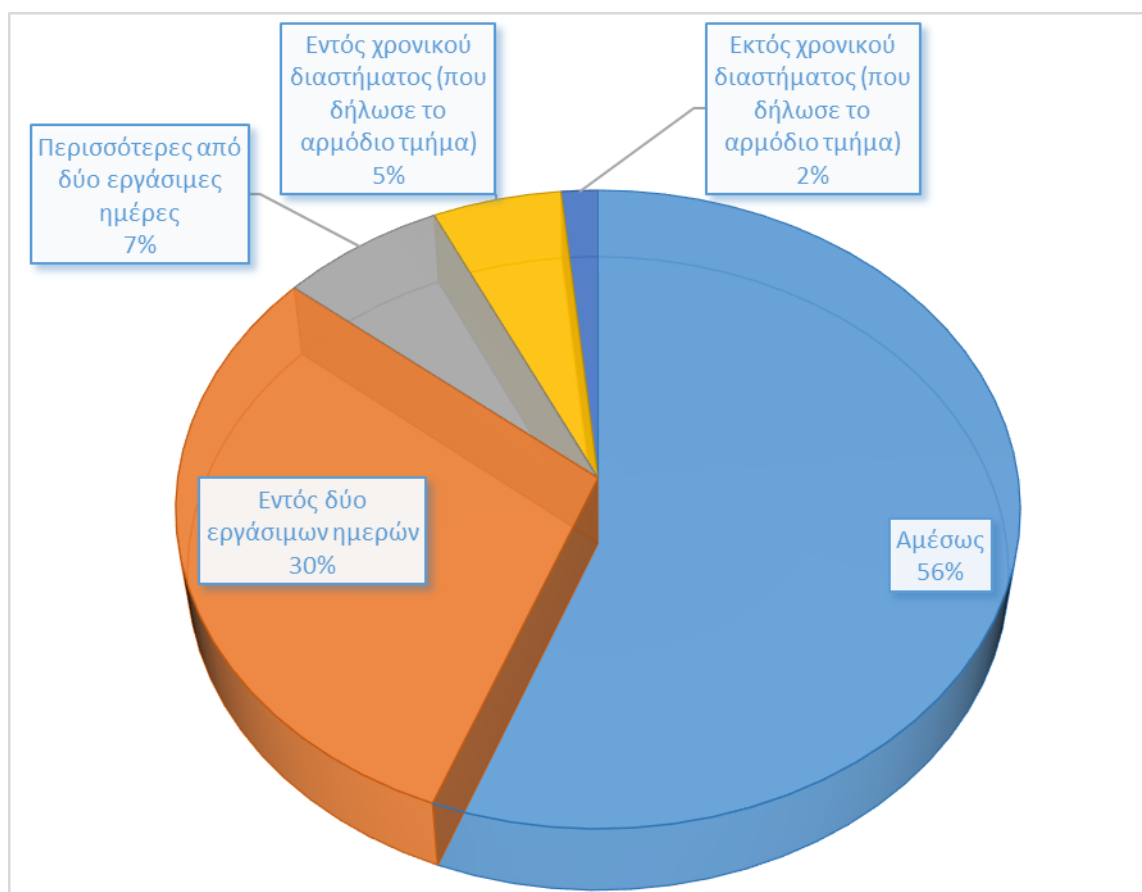
<u>Ποιος ο βαθμός ικανοποίησης από την Υπηρεσία HELP DESK του Ε.Λ.Κ.Ε. στην απάντηση του ερωτήματός σας:</u>	<u>Πλήθος</u>	<u>Ποσοστό</u>
5 (Πολύ)	340	65,89%
4	124	24,03%
3	32	6,20%
2	16	3,10%
1 (Καθόλου)	4	0,78%



5. Πόσο έγκαιρα ανταποκρίθηκε η Υπηρεσία HELP DESK του Ε.Λ.Κ.Ε. για την απάντηση των ερωτημάτων σας:

Η ταχύτητα απόκρισης στο ερώτημα απασχολεί στη συνέχεια την αξιολόγηση της υπηρεσίας. Σύμφωνα με τους συναλλασσόμενους της Υπηρεσίας εξυπηρετήθηκαν αμέσως σε ποσοστό 56%, τιμή αυξημένη σε σχέση με την τελευταία μέτρηση κατά 6% και κατά 12% σε σχέση με την προτελευταία.

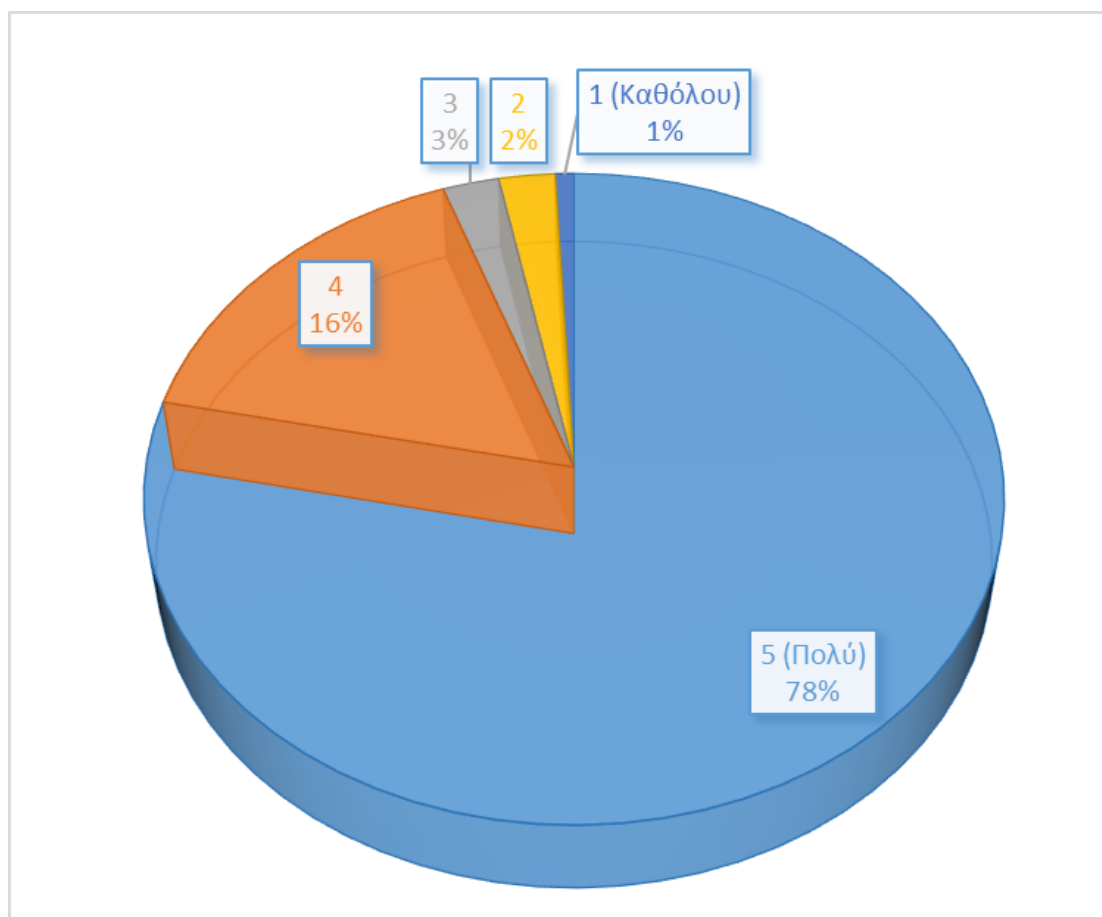
<u>Πόσο έγκαιρα ανταποκρίθηκε η Υπηρεσία HELP DESK του Ε.Λ.Κ.Ε. για την απάντηση των ερωτημάτων σας:</u>	<u>Πλήθος</u>	<u>Ποσοστό</u>
Αμέσως	288	55,81%
Εντός δύο εργάσιμων ημερών	156	30,23%
Περισσότερες από δύο εργάσιμες ημέρες	36	6,98%
Εντός χρονικού διαστήματος (που δήλωσε το αρμόδιο τμήμα)	28	5,43%
Εκτός χρονικού διαστήματος (που δήλωσε το αρμόδιο τμήμα)	8	1,55%
Δεν γνωρίζω	0	0,00%



6. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την συμπεριφορά του προσωπικού της Υπηρεσίας HELP DESK του Ε.Λ.Κ.Ε.:

Παράλληλα με την ταχύτητα διεκπεραίωσης του ερωτήματος, οι αξιολογητές καλούνται να αξιολογήσουν και τη συμπεριφορά του προσωπικού του Help Desk, στην έκτη ερώτηση του ερωτηματολογίου. Η τιμή της μέτρησης είναι σταθερή σε σχέση με την περσινή. Περίπου οκτώ στους δέκα αξιολογητές έδωσαν άριστα στη συμπεριφορά του προσωπικού.

<u>Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την συμπεριφορά του προσωπικού της Υπηρεσίας HELP DESK του Ε.Λ.Κ.Ε.:</u>	Πλήθος	Ποσοστό
5 (Πολύ)	404	78,29%
4	84	16,28%
3	12	2,33%
2	12	2,33%
1 (Καθόλου)	4	0,78%

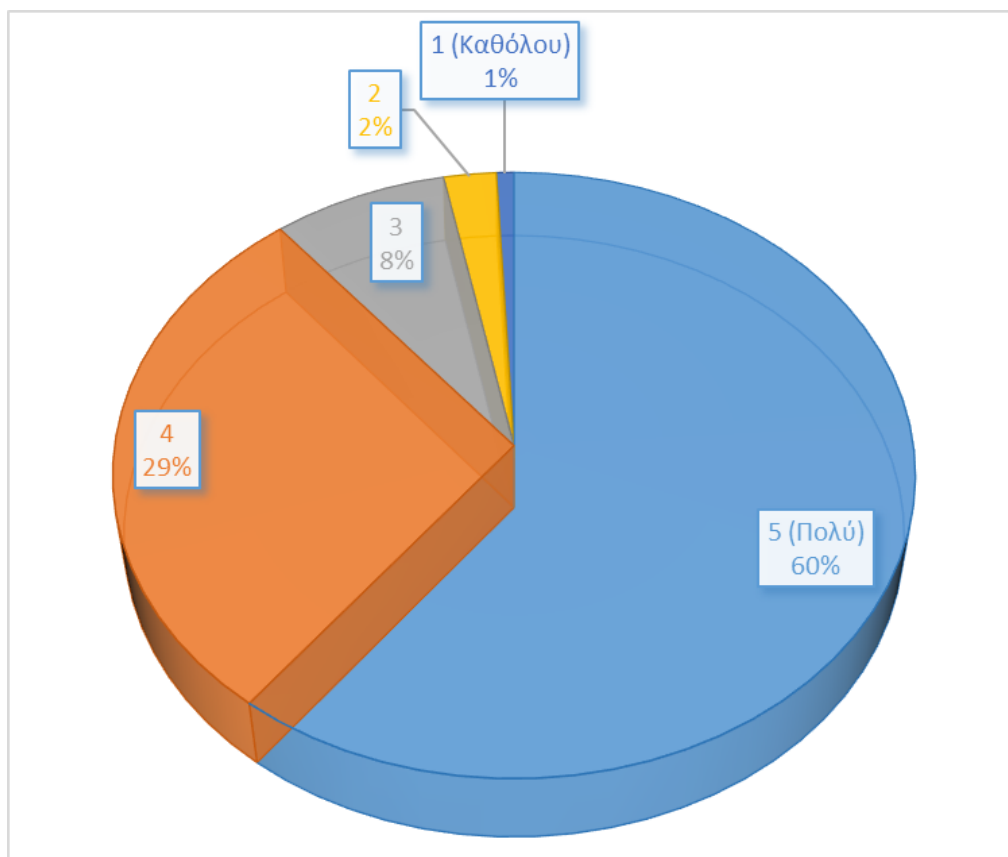


7. Πόσο εύκολη είναι η επικοινωνία με την Υπηρεσία HELP DESK του Ε.Λ.Κ.Ε.:

Τέλος, η ευκολία, με την οποία έγινε η επικοινωνία με την υπηρεσία, βαθμολογείται στην τελευταία κλειστή ερώτηση του ερωτηματολογίου. Περισσότεροι από τους μισούς αξιολογητές δήλωσαν ότι η επικοινωνία με το Help Desk είναι πολύ εύκολη. Η απάντηση «5 Πολύ» παρουσιάζει σημαντικά βελτιωμένη τιμή σε σχέση με πέρσι κατά 9% και κατά 21% συγκριτικά με προπέρυσι, ενώ και οι χαμηλές βαθμολογίες παρουσίασαν βελτίωση στις τιμές τους και ειδικότερα οι απαντήσεις «2» και «1 (Καθόλου)» βελτιώθηκαν κατά 0,81 και 2,36 ποσοστιαίες μονάδες αντίστοιχα. Οι 9 στους 10 έχουν αξιολογήσει με «4» και άριστα την ευκολία στην επικοινωνία.

Πόσο εύκολη είναι η επικοινωνία με την Υπηρεσία HELP DESK του Ε.Λ.Κ.Ε.:

	Πλήθος	Ποσοστό
5 (Πολύ)	312	60,47%
4	148	28,68%
3	40	7,75%
2	12	2,33%
1 (Καθόλου)	4	0,78%



Ανοιχτές Ερωτήσεις

Οι δύο ανοιχτές ερωτήσεις που περιλαμβάνει το έντυπο του ερωτηματολογίου αξιολόγησης των αποδεκτών των υπηρεσιών αναφέρονται στους λόγους που καθόρισαν τη θετική ή αρνητική αξιολόγησή τους και τις προτεινόμενες αλλαγές προς βελτίωση της λειτουργίας του Help Desk. Οι απαντήσεις των αποδεκτών των υπηρεσιών του Ε.Λ.Κ.Ε. στις δύο ανοιχτές ερωτήσεις που περιλαμβάνει το έντυπο του ερωτηματολογίου δίνονται παρακάτω:

8. Παρακαλώ αναφέρετε τους λόγους που καθόρισαν την βαθμολογία σας:

Οι αποδέκτες των υπηρεσιών του Help Desk χαρακτηρίζουν ως ισχυρό σημείο του, την ευγένεια, τον επαγγελματισμό, την αποτελεσματικότητα, την άμεση και τάχιστα εξυπηρέτηση και την προθυμία για βοήθεια στην επίλυση προβλημάτων. Γενικά αναφέρεται η άριστη εξυπηρέτηση εκ μέρους του προσωπικού. Μνεία γίνεται, επίσης, στις γνώσεις, στην παροχή σωστής πληροφόρησης και καθοδήγησης και στην άμεση απάντηση των αιτημάτων/ερωτημάτων. Οι αναφορές σε έλλειψη συνεννόησης ή γνώσης επί των διαδικασιών εκ μέρους του προσωπικού του Helpdesk υπάρχουν, αλλά είναι σαφώς πολύ περιορισμένες. Στη συντριπτική τους πλειοψηφία, οι αποδέκτες των υπηρεσιών του Helpdesk κάνουν λόγο για ευγένεια και άμεση εξυπηρέτηση.

Ως κυριότεροι λόγοι χαμηλής βαθμολογίας αναφέρονται σε μεμονωμένες περιπτώσεις οι εξής:

- η καθυστέρηση στη διεκπεραίωση των αιτημάτων των συναλλασσόμενων ή σε καθυστερήσεις στην απάντηση των αιτημάτων/ερωτημάτων μέσω e-mail κυρίως όταν τα ερωτήματα παραπέμπονται στα αρμόδια Τμήματα γεγονός όμως που δεν αφορά στη λειτουργία του Helpdesk
- η χορήγηση προφορικών απαντήσεων σε κάποια γραπτά ερωτήματα όμως αυτή είναι η νέα πολιτική λειτουργίας του Helpdesk προκειμένου σε απλά ερωτήματα να χορηγείται άμεσα η απάντηση. Σε περίπτωση που κάποιος επιθυμεί οπωσδήποτε γραπτή απάντηση τότε αυτή αποστέλλεται αλλά σε δεύτερο χρόνο αφού ήδη έχει χορηγηθεί άμεσα η προφορική απάντηση.
- Έλλειψη προσωπικού

- Αδυναμία να δοθεί συγκεκριμένη απάντηση για τον χρόνο διεκπεραίωσης ενός αιτήματος αφού αυτό εξαρτάται από τις εργασίες ενός ή/και περισσότερων Τμημάτων της Υπηρεσίας.

9. Προτεινόμενες αλλαγές

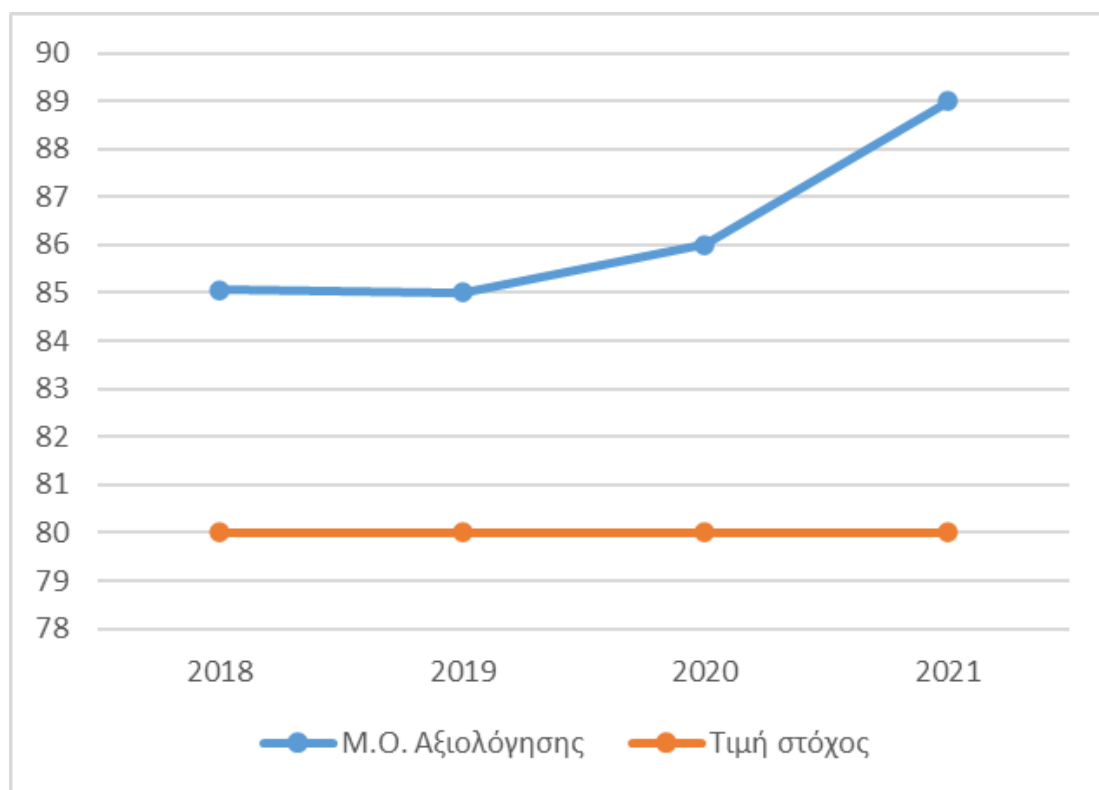
Η πρόταση που εκφράζεται από τους αξιολογητές του Help Desk είναι «**περισσότερο Help Desk**» και αυτή διατυπώνεται με πολλούς διαφορετικούς τρόπους. Συγκεκριμένα, αναφέρεται από τους περισσότερους αξιολογητές ότι χρειάζεται να ενισχυθεί η συγκεκριμένη υπηρεσία με προσωπικό, να αυξηθεί το ωράριο λειτουργίας του καθώς και τα μέσα επικοινωνίας του.

Η πρόταση με τις περισσότερες αναφορές, με πολύ μεγαλύτερη συχνότητα εμφάνισης από κάθε άλλη, αφορά στην **αύξηση της δραστηριότητας του Help Desk** τόσο σε όγκο παρεχομένων υπηρεσιών όσο και σε χρόνο παροχής αυτών. Πολλοί συναλλασσόμενοι αναγνωρίζουν τον μεγάλο όγκο των διαδικασιών και τον φόρτο εργασίας της Υπηρεσίας με αποτέλεσμα οι αξιολογητές να ζητούν την ενίσχυσή του με **περισσότερες θέσεις εργασίας**. Παράλληλα, συχνά διατυπώνεται και το αίτημα για **επέκταση του ωραρίου λειτουργίας του**.

Τέλος, υπάρχουν και προτάσεις που δεν περιορίζονται στην υπηρεσία Help Desk, αλλά αφορούν στο σύνολο των παρεχόμενων υπηρεσιών της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε. οι οποίες αναφέρονται στο πόρισμα Αξιολόγησης Αποδεκτών των Υπηρεσιών της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε.

Διαχρονική παρουσίαση

Ακολουθεί γραφική αναπαράσταση της πορείας του Μέσου Όρου της αξιολόγησης για την Υπηρεσία Help Desk, από το έτος 2018, που ξεκίνησε, μέχρι την τελευταία, τρέχουσα περίοδο αξιολόγησης.



Συμπέρασμα

Συμπερασματικά, τα αποτελέσματα των ερωτηματολογίων έδειξαν ότι υπάρχει υψηλή ποιότητα στο στελεχιακό δυναμικό Help Desk του Ε.Λ.Κ.Ε. Χαρακτηριστικά όπως η ευγένεια, η διάθεση για εξυπηρέτηση, η γνώση των χειριζόμενων θεμάτων και η άμεση ανταπόκριση τονίζονται από τους αξιολογητές. Το ποσοστό ικανοποίησης από την υπηρεσία συγκεντρώνει υψηλό ποσοστό, με το 90% των αξιολογήσεων να είναι με βαθμό άνω του καλού, βαθμός που κρίνεται ιδιαίτερα ικανοποιητικός. Αντίστοιχα, η ικανοποίηση των αποδεκτών από τη συμπεριφορά των στελεχών αγγίζει το 95% για τις βαθμολογίες άνω του καλού (δυο ανώτερες βαθμολογίες της κλίμακας). Η αντίστοιχη τιμή για την ερώτηση σχετικά με την επικοινωνία με την Υπηρεσία συγκεντρώνει 90%. Τέλος, ο **μέσος όρος των ερωτήσεων 5, 7 και 8 του ερωτηματολογίου διαμορφώνεται σε 91,06%** το οποίο κρίνεται ιδιαίτερος ικανοποιητικός καθώς είναι έντεκα (11) μονάδες πάνω από την τιμή στόχο (80%) και δύο (2) μονάδες πάνω από την περσινή τιμή (89%).

Στον αντίποδα η ολοένα και αυξανόμενη προτίμηση που δείχνουν οι συναλλασσόμενοι στην υπηρεσία του Help Desk υποδεικνύει την έντονη ανάγκη για την επέκταση των παρεχόμενων υπηρεσιών της, προκειμένου να αυξηθεί ακόμα περισσότερο η ικανοποίηση των συναλλασσόμενων. Η ανάγκη απόκτησης περισσότερων στελεχών για την υπηρεσία είναι έκδηλη.

Οι αλλαγές που προτάθηκαν από τους αξιολογητές αποτελούν ιδιαίτερη βοήθεια για τη Υπηρεσία και συμβάλλουν στη στοχευμένη ένταση των προσπαθειών για βελτίωση. Οι προτεινόμενες αλλαγές θα συζητηθούν από τα αρμόδια όργανα, προκειμένου να αποφασιστούν τα μέτρα επίλυσης των προβλημάτων που εντοπίστηκαν από τους αποδέκτες της υπηρεσίας Help Desk με στόχο την αύξηση της ικανοποίησής τους.

Η Προϊσταμένη του Τμήματος Συντονισμού, Σχεδιασμού και Ποιότητας

Β. Δημακοπούλου