

---

ΕΚΘΕΣΗ ΠΟΡΙΣΜΑΤΩΝ  
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ  
ΑΠΟΔΕΚΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ  
Αποκεντρωμένων  
Μονάδων Ε.Λ.Κ.Ε

---

2024

---

Μονάδα Οικονομικής  
και Διοικητικής Υποστήριξης  
του  
Ειδικού Λογαριασμού  
Κονδυλίων Έρευνας

---

Τμήμα Σχεδιασμού, Συντονισμού και Ποιότητας

---

# Περιεχόμενα

|                                                                                                                     |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ.....</b>                                                                                             | <b>1</b>  |
| <b>ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ.....</b>                                                                                         | <b>2</b>  |
| ΆΝΤΛΗΣΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΤΩΝ .....                                                                                           | 2         |
| ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ .....                                                                                                | 3         |
| <b>ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ.....</b>                                                                                   | <b>4</b>  |
| Η ΙΔΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΤΩΝ .....                                                                                    | 4         |
| ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΗ ΜΟΝΑΔΑ ΠΟΥ ΣΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΕ .....                                                                      | 5         |
| 1. ΟΙ ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ ΤΟΥ Ε.Λ.Κ.Ε. ΕΙΝΑΙ ΜΙΑ ΧΡΗΣΙΜΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ; .....                                         | 6         |
| 2. ΓΙΑ ΠΟΙΟ ΛΟΓΟ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΑΤΕ ΤΙΣ ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ Ε.Λ.Κ.Ε.; .....                                         | 7         |
| 3. ΣΕ ΠΟΙΟ ΒΑΘΜΟ ΕΧΕΤΕ ΜΕΤΑΦΕΡΕΙ ΤΗΝ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΣΑΣ ΑΠΟ ΤΗ Μ.Ο.Δ.Υ. ΣΤΙΣ ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ ΤΟΥ Ε.Λ.Κ.Ε.; ..... | 8         |
| 4. ΠΟΙΟΝ ΤΡΟΠΟ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΠΡΟΤΙΜΑΤΕ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΣΑΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ Ε.Λ.Κ.Ε.; .....        | 9         |
| 5. ΠΟΣΟ ΣΥΧΝΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΤΙΣ ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ Ε.Λ.Κ.Ε.; .....                                             | 10        |
| 6. ΠΟΙΟΣ Ο ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ Ε.Λ.Κ.Ε.; .....                                       | 11        |
| 7. ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΕΙΣΤΕ ΑΠΟ ΤΗΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΩΝ ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ Ε.Λ.Κ.Ε.; .....          | 12        |
| 8. ΠΟΣΟ ΕΓΚΑΙΡΑ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΘΗΚΕ Η ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΗ ΜΟΝΑΔΑ ΤΟΥ Ε.Λ.Κ.Ε. ΣΤΗΝ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΤΩΝ ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ ΣΑΣ; .....           | 13        |
| 9. ΠΟΣΟ ΕΥΚΟΛΗ ΕΙΝΑΙ Η ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΙΣ ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ Ε.Λ.Κ.Ε.; .....                                         | 14        |
| <b>ΑΝΟΙΧΤΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ .....</b>                                                                                     | <b>15</b> |
| 10. ΠΑΡΑΚΑΛΩ ΑΝΑΦΕΡΕΤΕ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΠΟΥ ΚΑΘΟΡΙΣΑΝ ΤΗΝ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΣΑΣ: .....                                          | 15        |
| 11. ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΑΛΛΑΓΕΣ .....                                                                                     | 15        |
| <b>ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ .....</b>                                                                                             | <b>16</b> |

## Γενικά στοιχεία

Κατά το μήνα Απρίλιο του 2024 πραγματοποιήθηκε η αξιολόγηση του βαθμού ικανοποίησης των αποδεκτών της Υπηρεσίας Αποκεντρωμένων Μονάδων του Ε.Λ.Κ.Ε. όπως προβλεπόταν στην διαδικασία Ε-ΔΠ-21 «Λειτουργία Αποκεντρωμένων Μονάδων Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε.».

### Αντληση αξιολογητών

Η αξιολόγηση πραγματοποιήθηκε έπειτα από ενημερωτική επιστολή του Προέδρου της Επιτροπής Ερευνών και Διαχείρισης, Αναπληρωτή Καθηγητή Χρήστου Καραγιάννη που εστάλη στις 05/04/2024. 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.<sup>1</sup>, ένα για το Help Desk<sup>2</sup> και ένα<sup>3</sup> για τις Αποκεντρωμένες Μονάδες Ε.Λ.Κ.Ε. αποκλειστικά.

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

<sup>1</sup> [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdOnM2lwOri4eT4NsSzyy627v-y0kE1s0ZMz7bpSif-FWR8og/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdOnM2lwOri4eT4NsSzyy627v-y0kE1s0ZMz7bpSif-FWR8og/viewform?usp=sf_link)

<sup>2</sup> [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf2SfJush--Xx9zBVYvI1n\\_GSWZiYi3f0EZnauQg-1zVtJfA/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf2SfJush--Xx9zBVYvI1n_GSWZiYi3f0EZnauQg-1zVtJfA/viewform?usp=sf_link)

<sup>3</sup> [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdNwLyp4\\_oOYN-HSqikHD8RqpqZDgeggMZf8BkSX\\_n6XwY9Iw/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdNwLyp4_oOYN-HSqikHD8RqpqZDgeggMZf8BkSX_n6XwY9Iw/viewform?usp=sf_link)

- τους χρήστες της υπηρεσίας των Αποκεντρωμένων Μονάδων Ε.Λ.Κ.Ε. Σε ότι αφορά συγκεκριμένα τους χρήστες της εν λόγω υπηρεσίας, αυτοί ενημερώνονται για την δυνατότητα που έχουν να αξιολογήσουν τόσο στο τέλος κάθε απαντητικού email που λαμβάνουν, όσο και τηλεφωνικώς από τα στελέχη των Αποκεντρωμένων Μονάδων.

Το ερωτηματολόγιο για την αξιολόγηση των Αποκεντρωμένων Μονάδων Ε.Λ.Κ.Ε. είναι πάντοτε διαθέσιμο στην ιστοσελίδα της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε.

### Ερωτηματολόγιο

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από εννέα ερωτήσεις κλειστού και δύο ανοιχτού τύπου, ενώ δίνεται η επιλογή στον συμμετέχοντα στην αξιολόγηση να δηλώσει προαιρετικά το ονοματεπώνυμό του. 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 των Αποκεντρωμένων Μονάδων στις ερωτήσεις κλειστού τύπου και στη δυνατότητα να διατυπώσουν προτάσεις βελτίωσης ή οποιοδήποτε άλλο σχόλιο.

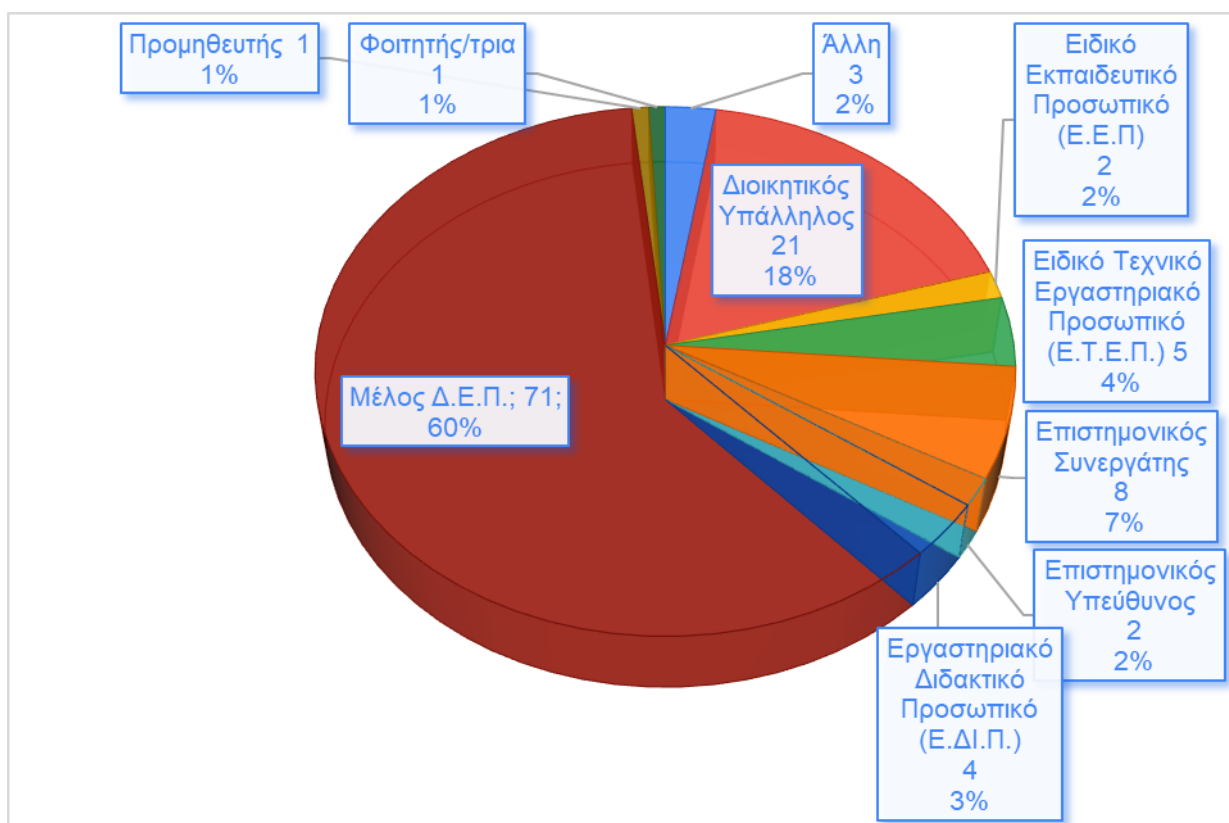
Για τις κλειστές ερωτήσεις 6, 7 και 9, που αφορούν στο βαθμό ικανοποίησης των αξιολογητών από τις Αποκεντρωμένες Μονάδες, τη συμπεριφορά του προσωπικού του και την ευκολία πρόσβασης στην Υπηρεσία, εξήχθη μέσος όρος των αξιολογήσεων που είναι **4,91**. Η τιμή κρίνεται υπέρ του δέοντος ικανοποιητική καθώς και αυξημένη κατά 0,15 ποσοστιαίες μονάδες. Σημειώνεται ότι και οι τρεις ερωτήσεις ακολουθούν το ίδιο πενταβάθμιο σύστημα αξιολόγησης και από κοινού αποτυπώνουν τη γενικότερη εικόνα ικανοποίησης των αξιολογητών των Αποκεντρωμένων Μονάδων. **Ο μέσος όρος στην εκατονταβάθμια κλίμακα διαμορφώνεται στο 98,19.**

## Παρουσίαση Απαντήσεων

### Η ιδιότητα των αξιολογητών

Αρχικά ζητείται από τους αξιολογητές της υπηρεσίας να δηλώσουν την ιδιότητά τους. Οι κατηγορίες που ξεχωρίζουν είναι των Μελών Δ.Ε.Π. και των Διοικητικών Υπαλλήλων με ποσοστά επί του συνόλου, 60,17% και 17,80% αντίστοιχα. Οι δύο αυτές κατηγορίες αποτελούν αθροιστικά το 78% των αξιολογητών. Οι τιμές αυτές φανερώνουν την αμεσότητα που προσφέρουν οι Αποκεντρωμένες Μονάδες στους ερευνητές αλλά και στους χειριστές των διοικητικών τους υποθέσεων.

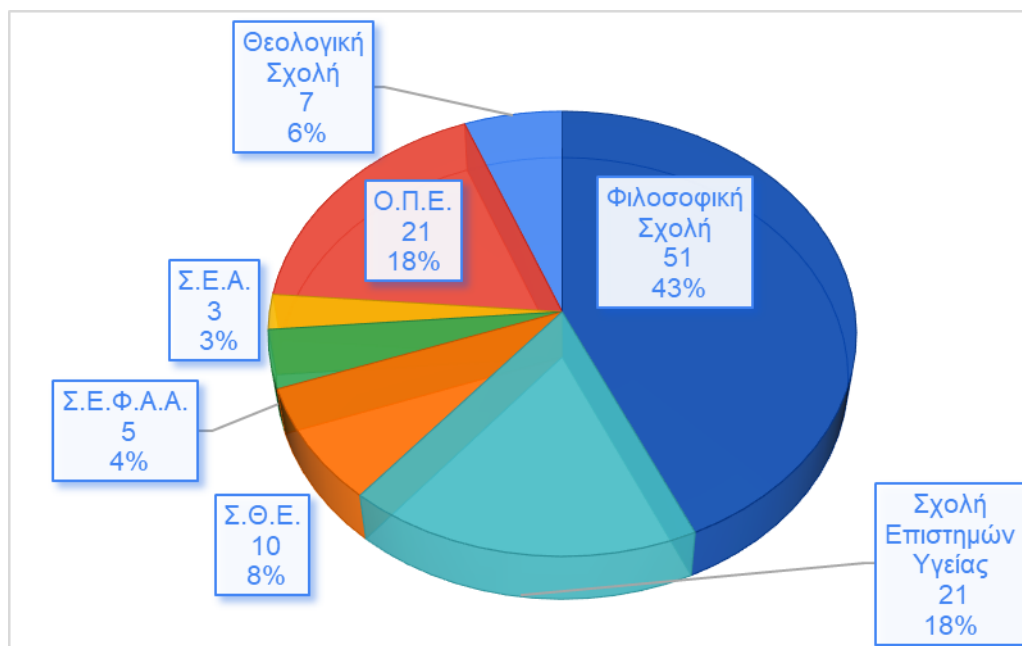
| <u>Η ιδιότητα των αξιολογητών</u>                | <u>Πλήθος</u> | <u>Ποσοστό</u> |
|--------------------------------------------------|---------------|----------------|
| Μέλος Δ.Ε.Π.                                     | 71            | 60,17%         |
| Διοικητικός Υπάλληλος                            | 21            | 17,80%         |
| Επιστημονικός Συνεργάτης                         | 8             | 6,78%          |
| Ειδικό Τεχνικό Εργαστηριακό Προσωπικό (Ε.Τ.Ε.Π.) | 5             | 4,24%          |
| Εργαστηριακό Διδακτικό Προσωπικό (Ε.ΔΙ.Π.)       | 4             | 3,39%          |
| Άλλη                                             | 3             | 2,54%          |
| Ειδικό Εκπαιδευτικό Προσωπικό (Ε.Ε.Π)            | 2             | 1,69%          |
| Επιστημονικός Υπεύθυνος                          | 2             | 1,69%          |
| Προμηθευτής                                      | 1             | 0,85%          |
| Φοιτητής/τρια                                    | 1             | 0,85%          |



### Αποκεντρωμένη Μονάδα που σας εξυπηρέτησε

Από τους αξιολογητές της υπηρεσίας ζητείται να δηλώσουν την Αποκεντρωμένη Μονάδα που τους εξυπηρέτησε. Αποκεντρωμένη Μονάδα με τα περισσότερα ερωτηματολόγια είναι αυτή της Φιλοσοφικής Σχολής. Ακολουθεί η Σχολή Επιστημών Υγείας και η Ο.Π.Ε.

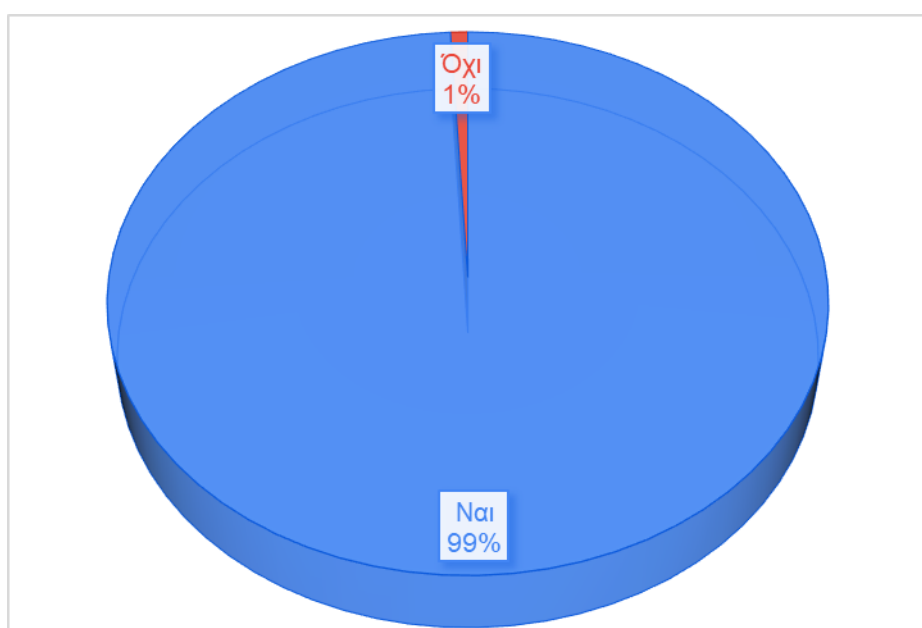
| <u>Αποκεντρωμένη Μονάδα που σας εξυπηρέτησε</u> | <u>Πλήθος</u> | <u>Ποσοστό</u> |
|-------------------------------------------------|---------------|----------------|
| Φιλοσοφική Σχολή                                | 51            | 43,22%         |
| Σχολή Επιστημών Υγείας                          | 21            | 17,80%         |
| Σ.Θ.Ε.                                          | 10            | 8,47%          |
| Σ.Ε.Φ.Α.Α.                                      | 5             | 4,24%          |
| Σ.Ε.Α.                                          | 3             | 2,54%          |
| Ο.Π.Ε.                                          | 21            | 17,80%         |
| Θεολογική Σχολή                                 | 7             | 5,93%          |



**1. Οι Αποκεντρωμένες Μονάδες του Ε.Λ.Κ.Ε. είναι μια χρήσιμη υπηρεσία:**

Στην πρώτη ερώτηση οι αξιολογητές καλούνται να δηλώσουν τη γνώμη τους για τη χρησιμότητα της υπηρεσίας των Αποκεντρωμένων Μονάδων. Η συντριπτική πλειοψηφία απάντησε θετικά. Η τιμή είναι στα ίδια επίπεδα σε σχέση με την τελευταία μέτρηση (99,39%).

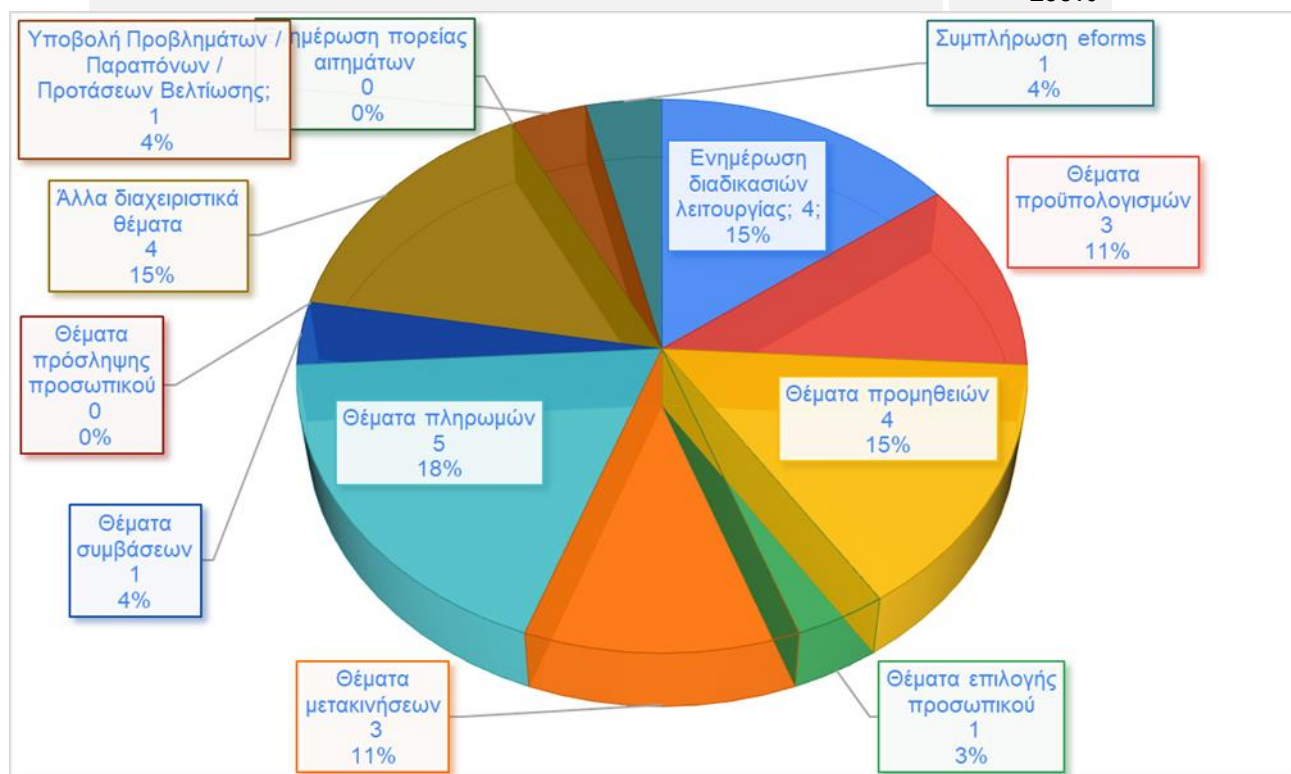
| <b><u>Οι Αποκεντρωμένες Μονάδες είναι χρήσιμη υπηρεσία:</u></b> | <b><u>Πλήθος</u></b> | <b><u>Ποσοστό</u></b> |
|-----------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------|
| Ναι                                                             | 117                  | 99,15%                |
| Όχι                                                             | 1                    | 0,85%                 |



## 2. Για ποιο λόγο χρησιμοποιήσατε τις Αποκεντρωμένες Μονάδες Ε.Λ.Κ.Ε.;

Συνεχίζοντας στη δεύτερη ερώτηση του ερωτηματολογίου, γίνεται προσπάθεια αποτύπωσης των θεμάτων για τα οποία οι αξιολογητές, ζήτησαν την συνδρομή των Αποκεντρωμένων Μονάδων. Τα «Θέματα αιτημάτων πληρωμής αμοιβών και δαπανών και των αντιστοίχων δικαιολογητικών τους», τα «Διαχειριστικά θέματα των έργων/προγραμμάτων», τα «Θέματα προμηθειών» και τα «Θέματα ενημέρωσης όλων των διαδικασιών λειτουργίας, των οδηγιών εργασίας και των εντύπων της Μ.Ο.Δ.Υ.» είναι οι δημοφιλέστεροι λόγοι επικοινωνίας με τις Αποκεντρωμένες Μονάδες.

| <u>Για ποιο λόγο χρησιμοποιήσατε τις Αποκεντρωμένες Μονάδες Ε.Λ.Κ.Ε.</u> | <u>Ποσοστό</u> |
|--------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Ενημέρωση διαδικασιών λειτουργίας                                        | 14,81%         |
| Θέματα προϋπολογισμών                                                    | 11,11%         |
| Θέματα προμηθειών                                                        | 14,81%         |
| Θέματα επιλογής προσωπικού                                               | 3,70%          |
| Θέματα μετακινήσεων                                                      | 11,11%         |
| Θέματα πληρωμών                                                          | 18,52%         |
| Θέματα συμβάσεων                                                         | 3,70%          |
| Θέματα πρόσληψης προσωπικού                                              | 0,00%          |
| Άλλα διαχειριστικά θέματα                                                | 14,81%         |
| Ενημέρωση πορείας αιτημάτων                                              | 0,00%          |
| Υποβολή Προβλημάτων / Παραπόνων / Προτάσεων Βελτίωσης                    | 3,70%          |
| Συμπλήρωση eforms                                                        | 3,70%          |
|                                                                          | <b>100%</b>    |

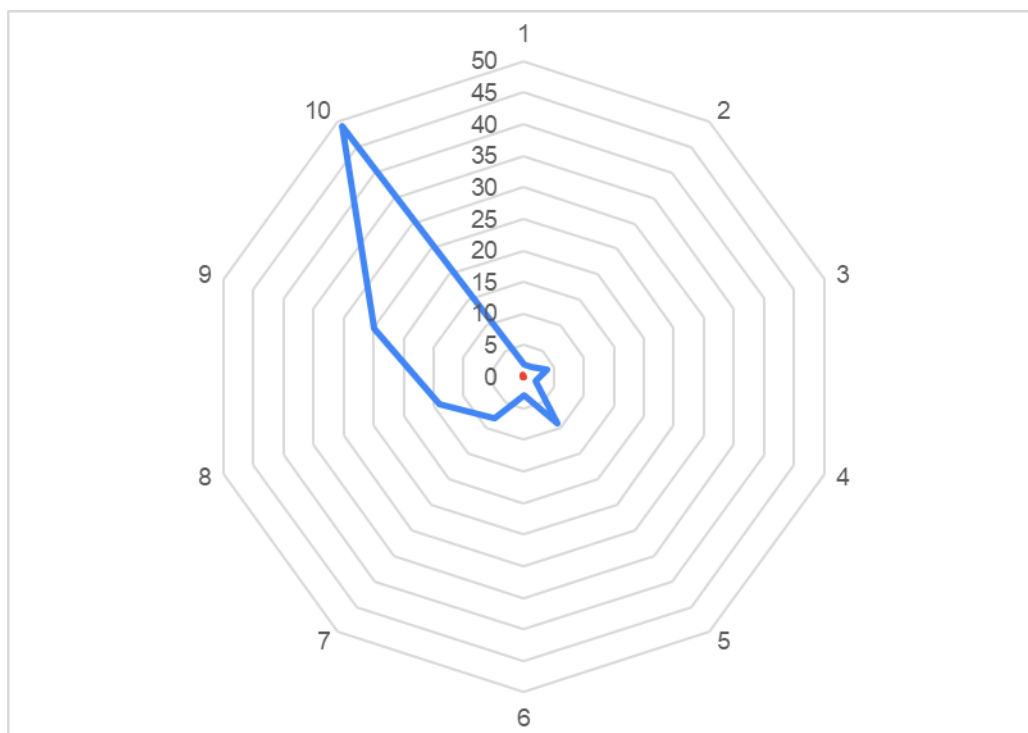




**3. Σε ποιο βαθμό έχετε μεταφέρει την συνεργασία σας από τη Μ.Ο.Δ.Υ. στις Αποκεντρωμένες Μονάδες του Ε.Λ.Κ.Ε.;**

Στη συνέχεια ακολουθεί ερώτηση σχετικά με την μεταφορά της διοικητικής δράσης από την κεντρική υπηρεσία της Μ.Ο.Δ.Υ. προς τις Αποκεντρωμένες Μονάδες. Το 75% των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι έχουν μεταφέρει τη συνεργασία τους με τη Μ.Ο.Δ.Υ. κατά πολύ (άθροισμα των ποσοστών για τους βαθμούς 10, 9 και 8 στην ενδεκαψήφια κλίμακα), ενώ το αντίστοιχο περσινό ποσοστό ήταν 68%.

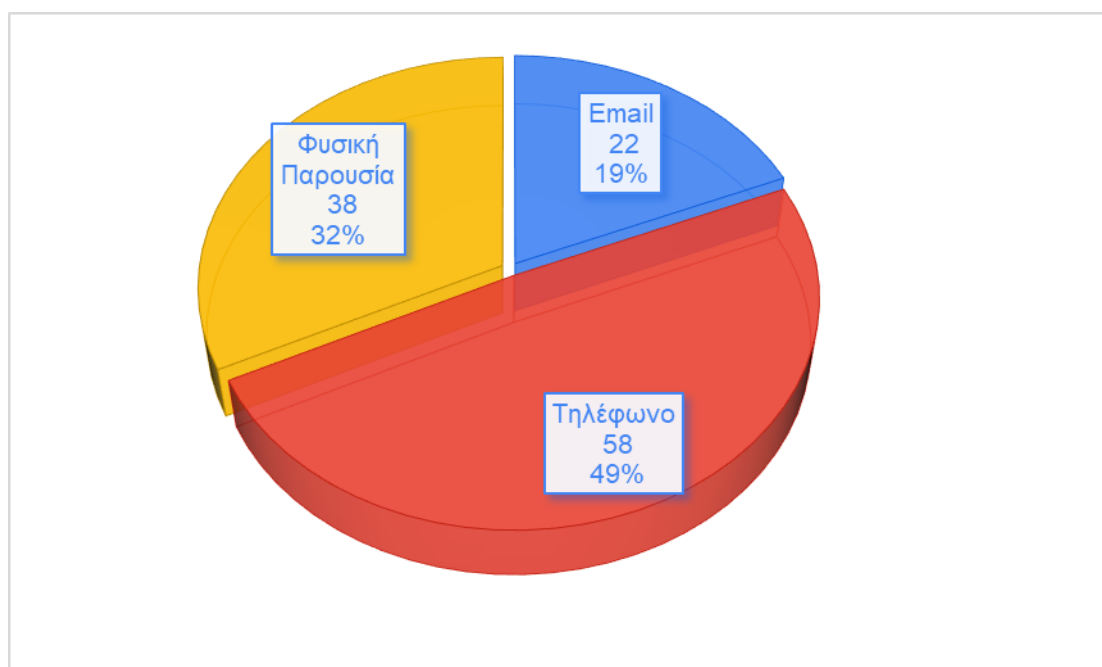
| <b><u>Σε ποιο βαθμό έχετε μεταφέρει την συνεργασία σας από τη Μ.Ο.Δ.Υ. στις Αποκεντρωμένες Μονάδες του Ε.Λ.Κ.Ε.</u></b> | <b><u>Πλήθος</u></b> | <b><u>Ποσοστό</u></b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------|
| 1                                                                                                                       | 2                    | 1,69%                 |
| 2                                                                                                                       | 2                    | 1,69%                 |
| 3                                                                                                                       | 4                    | 3,39%                 |
| 4                                                                                                                       | 2                    | 1,69%                 |
| 5                                                                                                                       | 9                    | 7,63%                 |
| 6                                                                                                                       | 3                    | 2,54%                 |
| 7                                                                                                                       | 8                    | 6,78%                 |
| 8                                                                                                                       | 14                   | 11,86%                |
| 9                                                                                                                       | 25                   | 21,19%                |
| 10                                                                                                                      | 49                   | 41,53%                |



**4. Ποιον τρόπο επικοινωνίας προτιμάτε για την εξυπηρέτησή σας από τις Αποκεντρωμένες Μονάδες Ε.Λ.Κ.Ε.:**

Η προτίμηση στην τηλεφωνική επικοινωνία είναι εμφανής στην επόμενη ερώτηση, ενώ ακολουθεί η φυσική παρουσία και ως τελευταία επιλογή εμφανίζεται το email στις προτιμήσεις των συναλλασσόμενων.

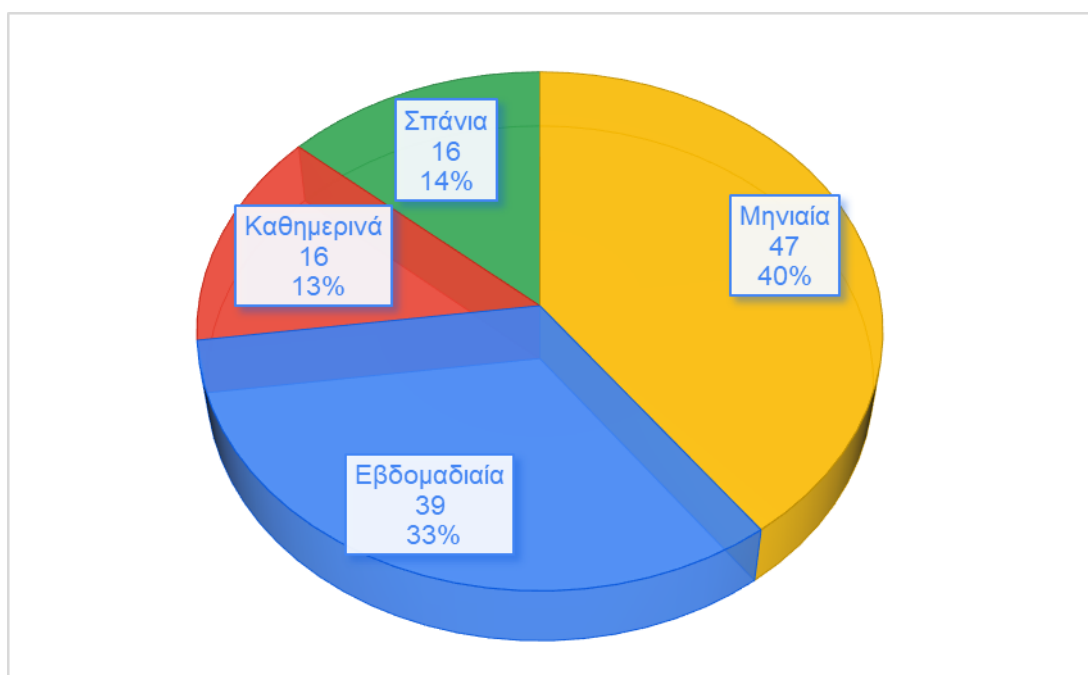
| <b><u>Ποιον τρόπο επικοινωνίας προτιμάτε για την εξυπηρέτησή σας από τις Αποκεντρωμένες Μονάδες Ε.Λ.Κ.Ε.:</u></b> | <b><u>Πλήθος</u></b> | <b><u>Ποσοστό</u></b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------|
| Email                                                                                                             | 22                   | 18,64%                |
| Τηλέφωνο                                                                                                          | 58                   | 49,15%                |
| Φυσική Παρουσία                                                                                                   | 38                   | 32,20%                |



##### 5. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις Αποκεντρωμένες Μονάδες Ε.Λ.Κ.Ε.:

Στη συνέχεια παρουσιάζεται η συχνότητα συνδιαλλαγής των αξιολογητών με τις Αποκεντρωμένες Μονάδες. Η μηνιαία συχνότητα είναι η συχνότερη με το 40% των συναλλασσόμενων να την δηλώνει.

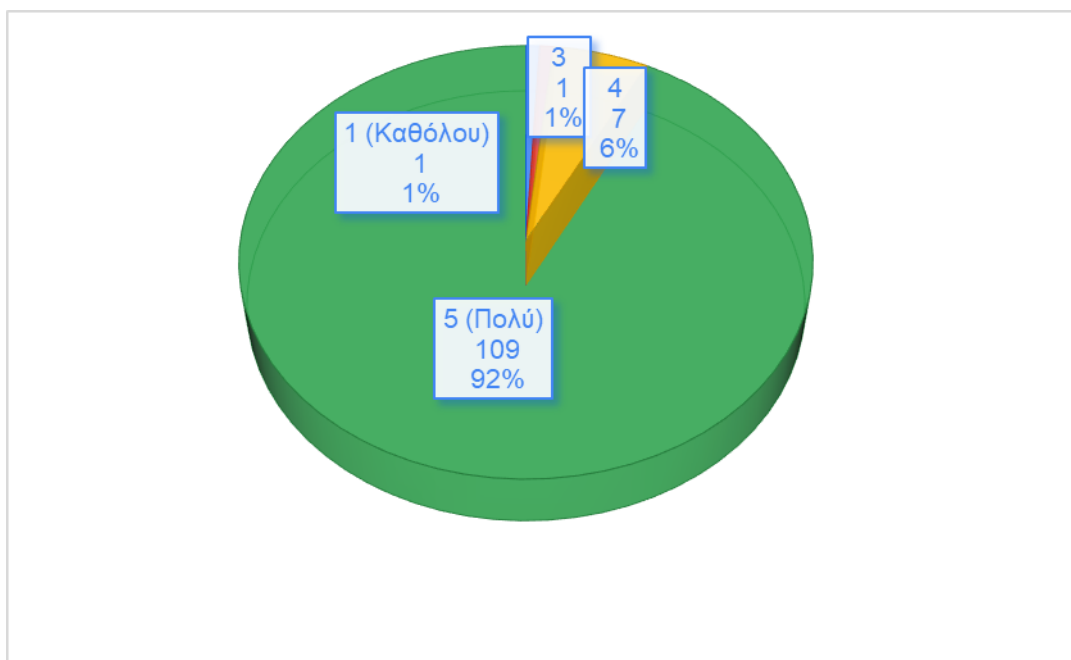
| <u>Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις Αποκεντρωμένες Μονάδες Ε.Λ.Κ.Ε.:</u> | <u>Πλήθος</u> | <u>Ποσοστό</u> |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|
| Μηνιαία                                                               | 47            | 39,83%         |
| Εβδομαδιαία                                                           | 39            | 33,05%         |
| Καθημερινά                                                            | 16            | 13,56%         |
| Σπάνια                                                                | 16            | 13,56%         |



**6. Ποιος ο βαθμός ικανοποίησης από τις Αποκεντρωμένες Μονάδες Ε.Λ.Κ.Ε.;**

Ο βαθμός ικανοποίησης των υπηρεσιών των Αποκεντρωμένων Μονάδων αποτελεί την έκτη ερώτηση του ερωτηματολογίου. Εδώ με την ανώτερη βαθμολογία βαθμολόγησε το εντυπωσιακό ποσοστό του 92%.

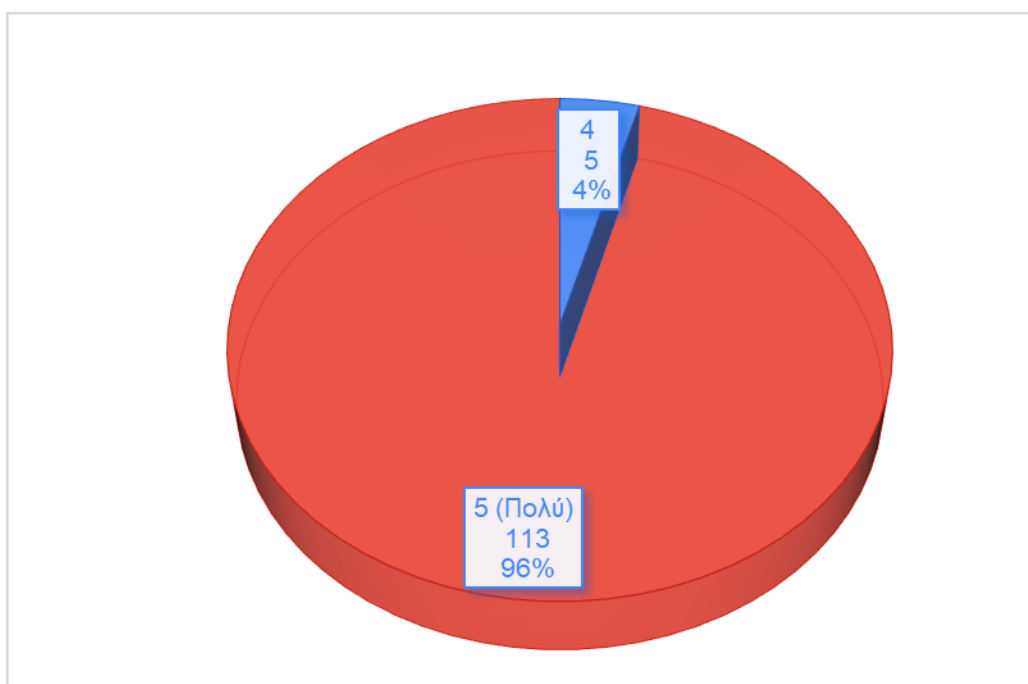
| <b><u>Ποιος ο βαθμός ικανοποίησης από τις Αποκεντρωμένες Μονάδες Ε.Λ.Κ.Ε.;</u></b> | <b><u>Πλήθος</u></b> | <b><u>Ποσοστό</u></b> |
|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------|
| 5 (Πολύ)                                                                           | 109                  | 92,37%                |
| 4                                                                                  | 7                    | 5,93%                 |
| 3                                                                                  | 1                    | 0,85%                 |
| 1 (Καθόλου)                                                                        | 1                    | 0,85%                 |



**7. Πόσο ικανοποιημένος είστε από την συμπεριφορά του προσωπικού των Αποκεντρωμένων Μονάδων Ε.Λ.Κ.Ε.:**

Παράλληλα με τον γενικό βαθμό ικανοποίησης οι αξιολογητές δήλωσαν σε πολύ μεγάλο ποσοστό (90%) ότι είναι πολύ ικανοποιημένοι από τη συμπεριφορά των στελεχών των Αποκεντρωμένων Μονάδων.

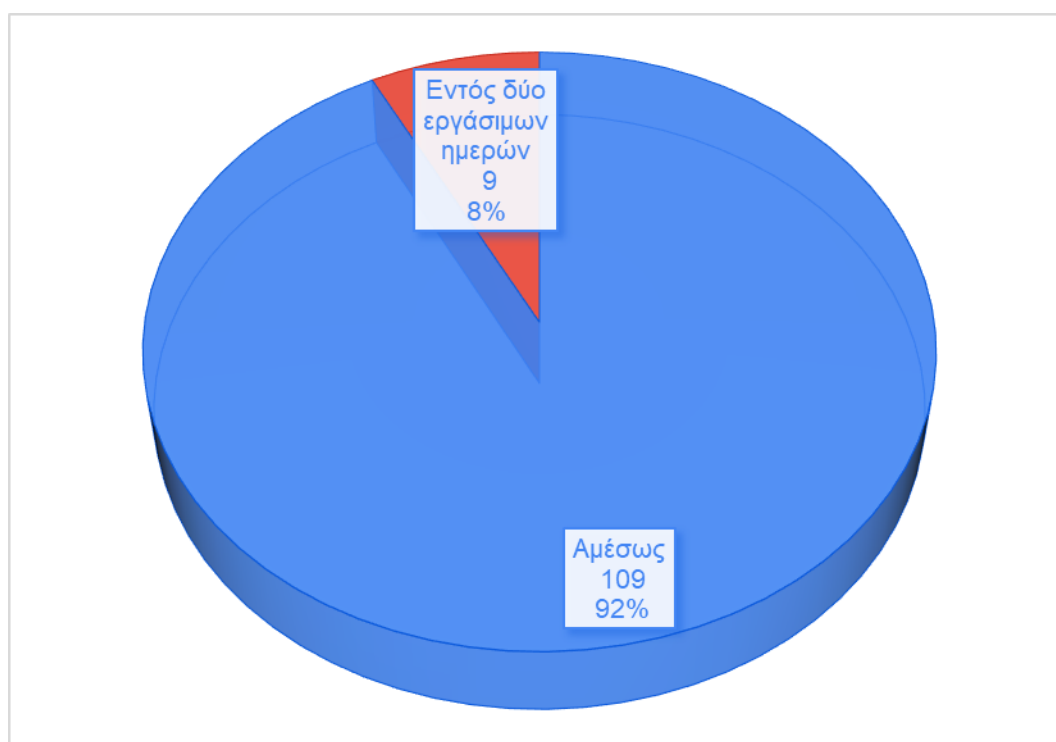
| <b><u>Πόσο ικανοποιημένος είστε από την συμπεριφορά του προσωπικού των Αποκεντρωμένων Μονάδων Ε.Λ.Κ.Ε.:</u></b> | <b><u>Πλήθος</u></b> | <b><u>Ποσοστό</u></b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------|
| 5 (Πολύ)                                                                                                        | 113                  | 113                   |
| 4                                                                                                               | 5                    | 5                     |



**8. Πόσο έγκαιρα ανταποκρίθηκε η Αποκεντρωμένη Μονάδα του Ε.Λ.Κ.Ε. στην απάντηση των ερωτημάτων σας:**

Η ταχύτητα εξυπηρέτησης αποτυπώνεται στην όγδοη ερώτηση. Το 92% (76% πέρυσι) δήλωσε ότι εξυπηρετήθηκε αμέσως από τους εκπροσώπους των Α.Μ.

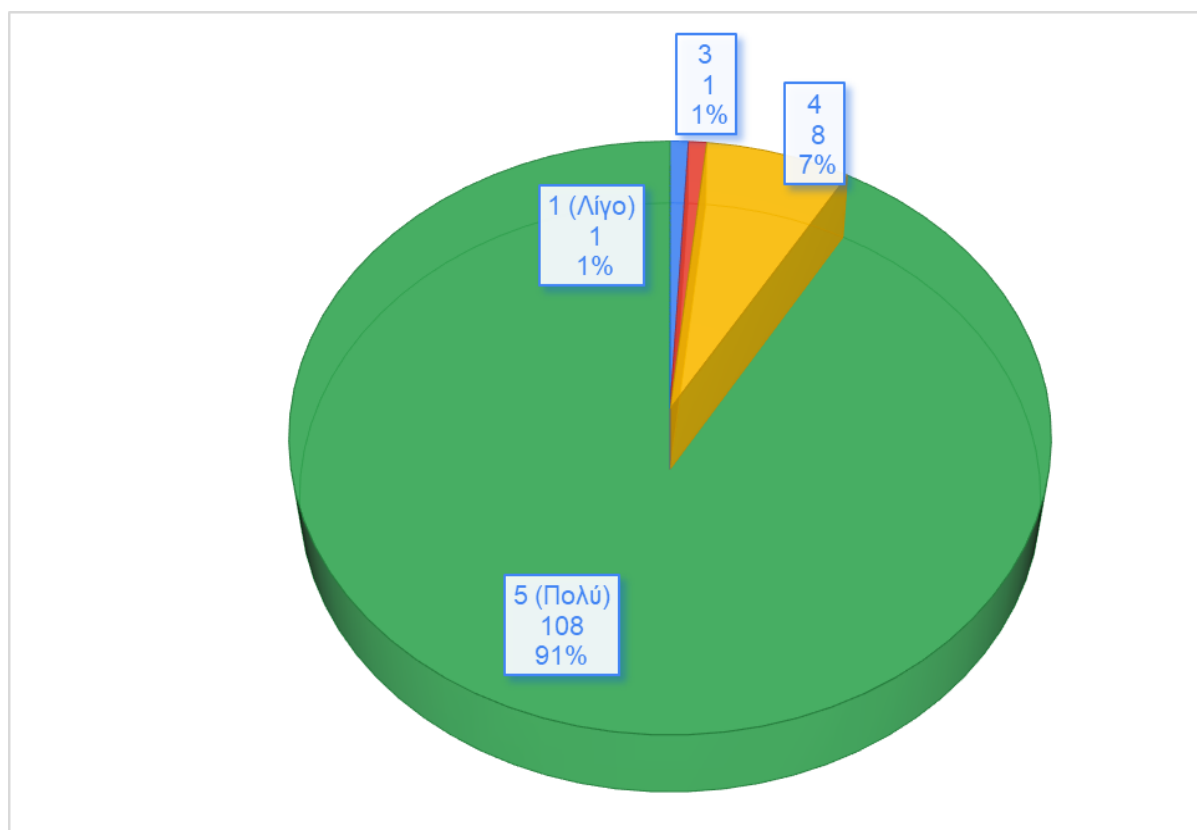
| <b><u>Πόσο έγκαιρα ανταποκρίθηκε η Αποκεντρωμένη Μονάδα του Ε.Λ.Κ.Ε. στην απάντηση των ερωτημάτων σας:</u></b> | <b><u>Πλήθος</u></b> | <b><u>Ποσοστό</u></b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------|
| Αμέσως                                                                                                         | 109                  | 92,37%                |
| Εντός δύο εργάσιμων ημερών                                                                                     | 9                    | 7,63%                 |



**9. Πόσο εύκολη είναι η πρόσβαση στις Αποκεντρωμένες Μονάδες Ε.Λ.Κ.Ε.:**

Τέλος, αποτυπώνεται η ευκολία πρόσβασης στους χώρους των Αποκεντρωμένων Μονάδων.

| <b><u>Πόσο εύκολη είναι η πρόσβαση στις Αποκεντρωμένες Μονάδες Ε.Λ.Κ.Ε.:</u></b> | <b><u>Πλήθος</u></b> | <b><u>Ποσοστό</u></b> |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------|
| 5 (Πολύ)                                                                         | 108                  | 91,53%                |
| 4                                                                                | 8                    | 6,78%                 |
| 3                                                                                | 1                    | 0,85%                 |
| 1 (Λίγο)                                                                         | 1                    | 0,85%                 |



## 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 των Αποκεντρωμένων Μονάδων.

### 10. Παρακαλώ αναφέρετε τους λόγους που καθόρισαν την βαθμολογία σας:

Οι αποδέκτες των υπηρεσιών χαρακτηρίζουν ως ισχυρό σημείο των Αποκεντρωμένων Μονάδων, την άμεση εξυπηρέτηση, την προθυμία για βοήθεια και τη χορήγηση σαφών και αναλυτικών πληροφοριών. Επίσης, στοιχεία όπως η συνέπεια, ο επαγγελματισμός και η ευγένεια χαρακτηρίζουν τα στελέχη των Αποκεντρωμένων Μονάδων. Γενικά αναφέρεται η άριστη εξυπηρέτηση εκ μέρους του προσωπικού, η κατάρτισή του και ο επαγγελματισμός του. Τέλος, σύμφωνα πάντα με τους αποδέκτες των υπηρεσιών, είναι σημαντική η εν γένει παρουσία των Αποκεντρωμένων Μονάδων στις σχολές του Ιδρύματος.

Στη συντριπτική τους πλειοψηφία, οι αποδέκτες των υπηρεσιών των αποκεντρωμένων μονάδων κάνουν λόγο για ευγένεια και άμεση εξυπηρέτηση, σχόλια που συνάδουν με τον υψηλό τελικό βαθμό που έδωσαν οι αξιολογητές στην υπηρεσία των Αποκεντρωμένων Μονάδων.

### 11. Προτεινόμενες αλλαγές

Οι προτεινόμενες αλλαγές που αναφέρονται περισσότερο από τους αξιολογητές είναι να συνεχιστεί η λειτουργία των Αποκεντρωμένων Μονάδων με το ίδιο σθένος και ενθουσιασμό και επιπλέον να ενισχυθεί η Υπηρεσία με μεγαλύτερο αριθμό προσωπικού έτσι ώστε να αναλάβει περισσότερες αρμοδιότητες. Τέλος, αναφορές έγιναν και για διεύρυνση της δια ζώσης εξυπηρέτησης σε περισσότερες σχολές του Ιδρύματος.

Παράλληλα, υπάρχουν προτάσεις που δεν περιορίζονται στην υπηρεσία των Αποκεντρωμένων Μονάδων, αλλά αφορούν στο σύνολο των παρεχόμενων υπηρεσιών της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε., όπως για παράδειγμα η μείωση της γραφειοκρατίας και η απλοποίηση των διαδικασιών, οι οποίες έχουν ληφθεί υπόψη στην αξιολόγηση των αποδεκτών υπηρεσιών της Μ.Ο.Δ.Υ.



## Συμπέρασμα

Συμπερασματικά, τα αποτελέσματα των ερωτηματολογίων έδειξαν ότι υπάρχει υψηλή ποιότητα στο στελεχιακό δυναμικό των Αποκεντρωμένων Μονάδων του Ε.Λ.Κ.Ε. Η Υπηρεσία έχει καταφέρει να συγκεντρώσει πολύ υψηλή βαθμολογία και να την διατηρήσει υψηλά για πολλούς κύκλους αξιολόγησης. Το ποσοστό ικανοποίησης από τις Αποκεντρωμένες Μονάδες Ε.Λ.Κ.Ε. συγκεντρώνει υψηλά ποσοστά (98%). Αντίστοιχα, η ικανοποίηση των αποδεκτών από τη συμπεριφορά των στελεχών αγγίζει το 99% και ο μέσος όρος για την ευκολία πρόσβασης στις Αποκεντρωμένες Μονάδες είναι 97%. Τέλος, ο **μέσος όρος των ερωτήσεων 6, 7 και 9 του ερωτηματολογίου διαμορφώνεται σε 98,19%** το οποίο κρίνεται πάρα πολύ ικανοποιητικό, είκοσι οχτώ (28) μονάδες πάνω από την τιμή στόχο (70%).

Οι αλλαγές που προτάθηκαν από τους αξιολογητές αποτελούν ιδιαίτερη βοήθεια για τη Υπηρεσία και συμβάλλουν στη στοχευμένη ένταση των προσπάθειών για βελτίωση. Οι προτάσεις βελτίωσης από τους αποδέκτες της υπηρεσίας Αποκεντρωμένων Μονάδων του Ε.Λ.Κ.Ε. θα συζητηθούν από τα αρμόδια όργανα, προκειμένου να αποφασιστεί εάν θα υιοθετηθούν με στόχο πάντα την αύξηση της ικανοποίησής τους.

Ο Αναπληρωτής Υπεύθυνος  
του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας  
της Μ.Ο.Δ.Υ. του Ε.Λ.Κ.Ε.

Α. Π. Φωτόπουλος