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

2018

Ειδικός Λογαριασμός
Κονδυλίων Έρευνας

Τμήμα Επικοινωνίας, Προβολής και Ποιότητας Υπηρεσιών

Περιεχόμενα

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	1
ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ	2
ΙΔΙΟΤΗΤΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΤΩΝ	4
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ	5
ΚΛΕΙΣΤΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ	7
ΜΕΡΟΣ Α	7
ΜΕΡΟΣ Β	7
ΣΥΣΧΕΤΙΣΜΟΣ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΩΝ.....	9
ΑΝΟΙΧΤΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ	10
ΙΣΧΥΡΑ ΣΗΜΕΙΑ	10
ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΕΡΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ	10
ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΑΛΛΑΓΕΣ	12
ΔΙΑΚΥΜΑΝΣΗ ΔΕΙΚΤΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ	13

Γενικά στοιχεία

Κατά το δεύτερο τρίμηνο του 2018 ολοκληρώθηκε η προγραμματισμένη αξιολόγηση του βαθμού ικανοποίησης των αποδεκτών των υπηρεσιών του Ειδικού Λογαριασμού Κονδυλίων Έρευνας (Ε.Λ.Κ.Ε.). Η διαδικασία που ακολουθήθηκε περιγράφεται στο Εγχειρίδιο Διαδικασιών του Ε.Λ.Κ.Ε. και αφορά στην αξιολόγηση της Υπηρεσίας μέσω της ειδικής φόρμας¹ στην επίσημη ιστοσελίδα της καθώς και την διανομή του εντύπου με τίτλο «Ερωτηματολόγιο Αξιολόγησης Αποδεκτών των Υπηρεσιών του Ε.Λ.Κ.Ε.» (Ε-ΔΠ-17-Ε1) σε τυχαίο δείγμα των αποδεκτών των υπηρεσιών. Το ερωτηματολόγιο διανεμήθηκε σε όλους τους συναλλασσόμενους με την Υπηρεσία, στο διάστημα που αναφέρεται παραπάνω, οι οποίοι προσήλθαν στους χώρους του Ε.Λ.Κ.Ε. και κυρίως στους χώρους του Πρωτοκόλλου, στα γραφεία της Πανεπιστημιούπολης όσο και στα κλιμάκια της Υπηρεσίας στη Χρήστου Λαδά και την Ιατρική Σχολή.

Το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει κλειστές και ανοιχτές ερωτήσεις. Οι ερωτήσεις κλειστού τύπου διαβαθμίζονται σε πενταβάθμια κλίμακα τύπου Likkert και διακρίνονται σε 4 μεγάλες ενότητες:

- Ποιότητα παρεχομένων υπηρεσιών
- Ποιότητα συνεργασίας με το προσωπικό
- Διαθεσιμότητα
- Υποδομές – ηλεκτρονική υποστήριξη

Εδώ πρέπει να σημειωθεί ότι έγινε μια μικρή αναδιανομή των ερωτήσεων στις κατηγορίες, που από πέντε έγιναν τέσσερις. Επίσης για τον φετινό κύκλο αξιολόγησης και για όσους κριθούν απαραίτητο μελλοντικά, έγινε προσθήκη μιας νέας κατηγορίας με τίτλο «Αξιολόγηση Νομικού Πλαισίου Λειτουργίας Ε.Λ.Κ.Ε.» η οποία περιελάμβανε πέντε ερωτήσεις για την νέα νομοθεσία που τέθηκε σε ισχύ στις 4.8.2017 και επηρέασε σημαντικά τον τρόπο λειτουργίας της Υπηρεσίας και κατ' επέκταση και τους χρόνους διεκπεραίωσης των εργασιών. Οι ερωτήσεις αυτές είχαν ως στόχο την αξιολόγηση του θεσμικού πλαισίου που διέπει την λειτουργία της Υπηρεσίας.

Οι ερωτήσεις ανοιχτού τύπου αφορούν σχόλια και παρατηρήσεις των αποδεκτών σχετικά με τα ισχυρά σημεία της λειτουργίας της Υπηρεσίας, τα προβλήματα και τις προτεινόμενες διορθωτικές ενέργειες που πρέπει να αναληφθούν.

¹ <http://www.elke.uoa.gr/evaluation.aspx>

Συγκεντρώθηκαν συνολικά 308 ερωτηματολόγια και η επεξεργασία τους έγινε στο Microsoft Excel. Συγκεκριμένα, για τις κλειστές ερωτήσεις, εξήχθησαν οι σταθμικοί μέσοι όροι κάθε ερώτησης και κάθε κατηγορίας ερωτήσεων², οι ελάχιστες και μέγιστες τιμές, έγινε αναγωγή σε εκατοστιαία κλίμακα και δημιουργήθηκαν τα αντίστοιχα γραφήματα.

Ο **συνολικός μέσος όρος** ικανοποίησης από τις υπηρεσίες λαμβάνοντας υπόψη το σύνολο των ερωτήσεων ανέρχεται σε 68,47%. Λαμβάνοντας υπόψη το μέγεθος και το τυχαίο της επιλογής του δείγματος, στοιχείο που απεικονίζεται και στο γεγονός ότι το δείγμα περιλαμβάνει όλες τις κατηγορίες συναλλασσομένων με τον Ε.Λ.Κ.Ε., μπορούμε να πούμε ότι δίνει μία αντιπροσωπευτική εικόνα του βαθμού ικανοποίησης των αποδεκτών των υπηρεσιών του Ειδικού Λογαριασμού.

Το δείγμα θεωρείται αντιπροσωπευτικό. Ο εκτιμώμενος πληθυσμός αξιολογητών είναι 5.900 εκ των οποίων 600 είναι ενεργοί Επιστημονικά Υπεύθυνοι, 5.000 εξωτερικοί συνεργάτες και 300 προμηθευτές. Λαμβάνοντας υπόψη εργαλεία στατιστικής και εφαρμογές που διατίθενται στο διαδίκτυο για τον υπολογισμό του ικανού αριθμού δείγματος³ παρατηρούμε ότι, στην περίπτωσή μας, σε επίπεδο εμπιστοσύνης 95% απαιτούνται περίπου 200 ερωτηματολόγια για να εξάγουμε ασφαλή συμπεράσματα σε ένα αποδεκτό σφάλμα προσέγγισης 5%.

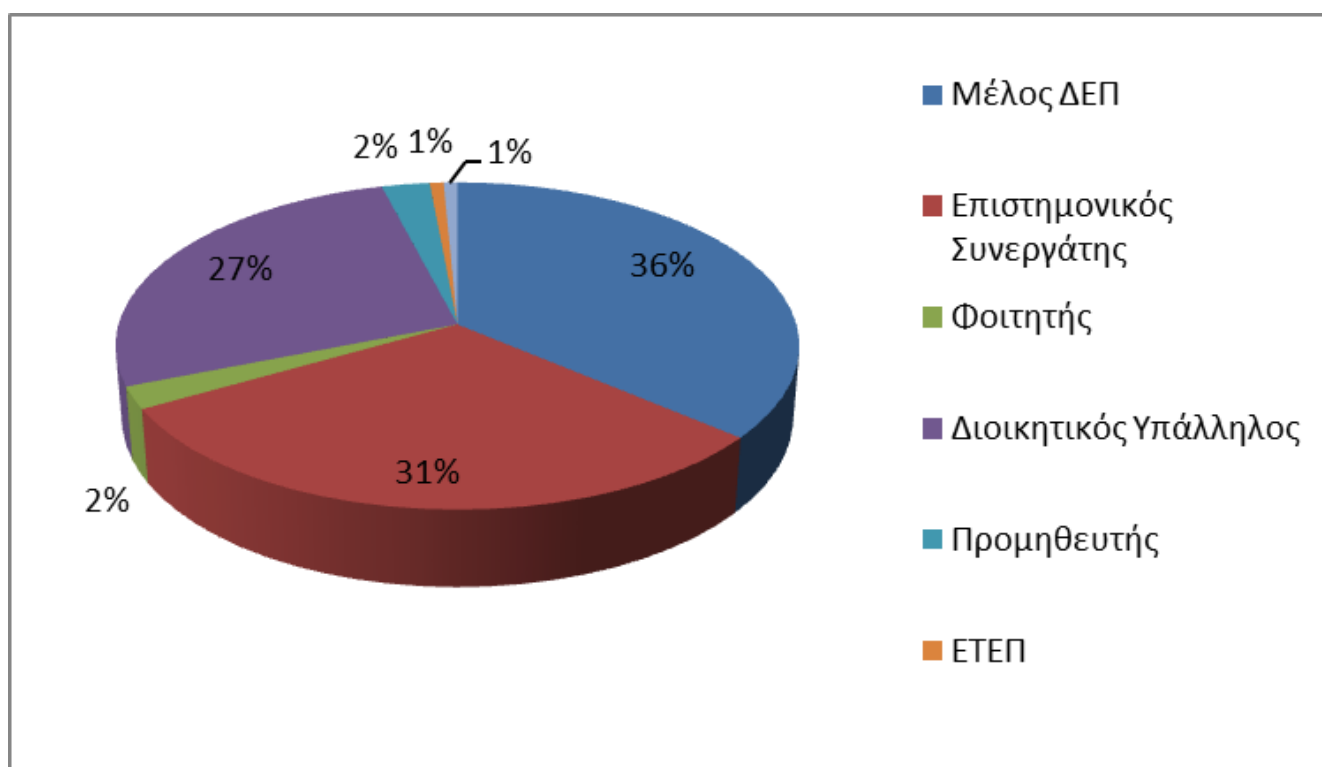
² Χρησιμοποιήθηκαν συντελεστές στάθμισης που ορίστηκαν από την Διοίκηση ανάλογα με τον βαθμό σημαντικότητας της ερώτησης.

³ <http://www.calculator.net/sample-size-calculator.html>

Ιδιότητα αξιολογητών

Από τα 308 ερωτηματολόγια που συλλέχθηκαν από την Υπηρεσία, στα 271 είχε δηλωθεί η ιδιότητα του αξιολογητή. Σε ποσοστό 36% οι αξιολογήσεις προς την Υπηρεσία υπεβλήθησαν από μέλη Δ.Ε.Π. αποκλειστικά. Αν προσθέσουμε σε αυτό το ποσοστό τους επιστημονικούς συνεργάτες των Επιστημονικών Υπευθύνων, τότε το ποσοστό ανεβαίνει στο 67%. Περίπου οι επτά στους δέκα από τους αξιολογητές του Ε.Λ.Κ.Ε. είναι είτε άμεσα είτε έμμεσα, οι πρωτογενώς ερευνητές. Επίσης μεγάλο ποσοστό στο δείγμα των αξιολογητών καταλαμβάνουν οι διοικητικοί υπάλληλοι με 27%.

Γράφημα 1: Γραφική απεικόνιση των συμμετεχόντων στην αξιολόγηση του Ε.Λ.Κ.Ε. ανάλογα με τη δηλωθείσα ιδιότητα



Συχνότητα συνεργασίας

Άλλη μια νέα προσθήκη στο ερωτηματολόγιο της φετινής αξιολόγησης υπηρεσιών των αποδεκτών της Υπηρεσίας, αποτελούν οι ερωτήσεις σχετικά με την συχνότητα συνεργασίας των συναλλασσομένων με τα επιμέρους Τμήματα του Ε.Λ.Κ.Ε. Οι ερωτήσεις καλούν τον αξιολογητή να δηλώσει με ποια από τα επτά Τμήματα συνεργάζεται και πόσο συχνά. Ειδικά για τα Τμήματα Γραμματείας, Επικοινωνίας, Προβολής και Ποιότητας Υπηρεσιών και Λογιστηρίου και Ανθρωπίνων Πόρων, έχουν δοθεί ξεχωριστά πεδία αξιολόγησης για την κάθε επιμέρους δραστηριότητά τους. Το κάθε πεδίο έχει τις επιλογές «Κάθε μέρα», «2-3 φορές την εβδομάδα», «2-3 φορές τον μήνα» και «Σπάνια». Η εικόνα του συγκεκριμένου τμήματος του ερωτηματολογίου ακολουθεί στη συνέχεια.

Εικόνα 1: Ερωτηματολόγιο συχνότητας συνεργασίας με τον Ε.Λ.Κ.Ε.

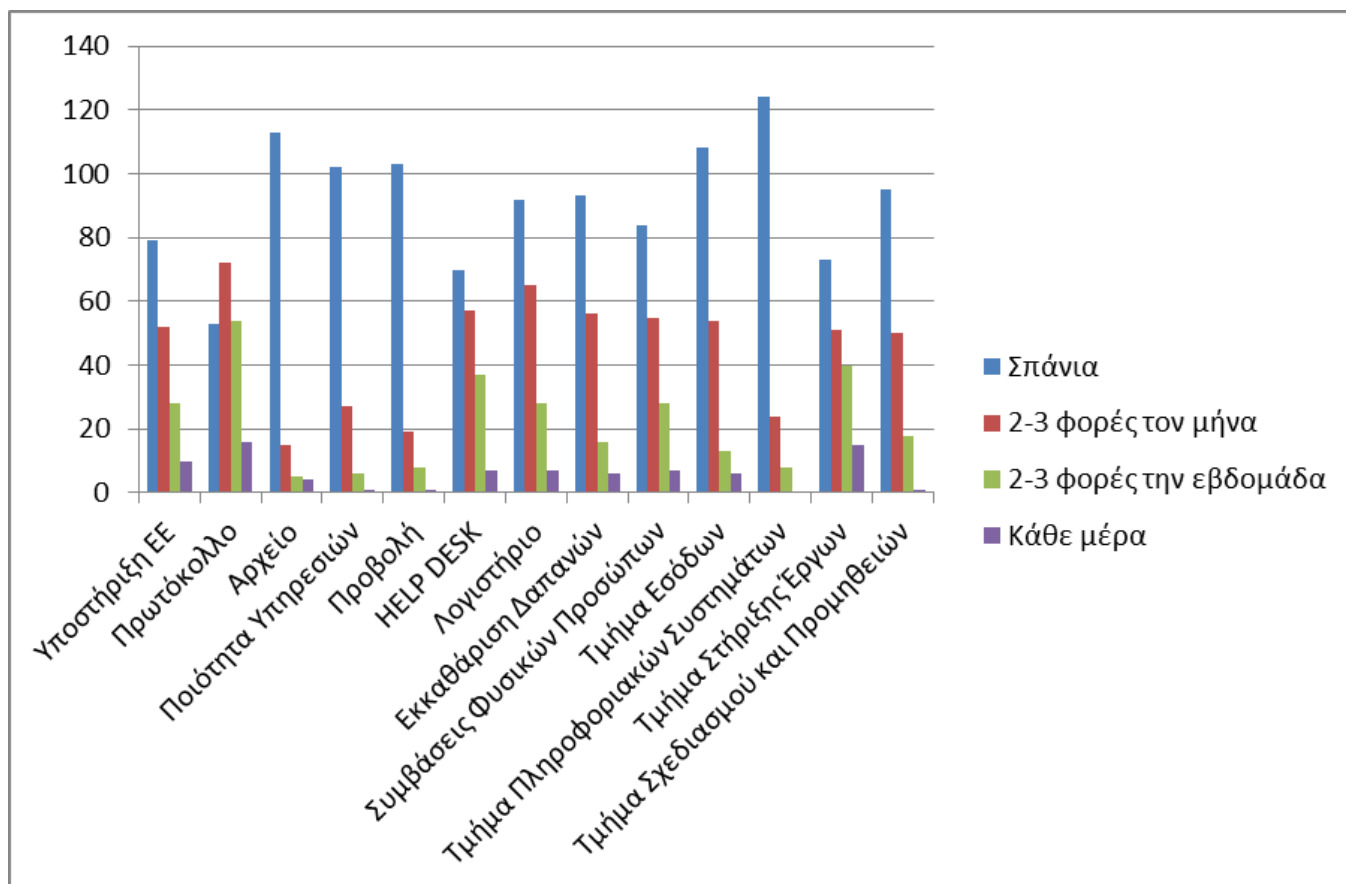
Με ποιά τμήματα του ΕΛΚΕ συνεργάζεστε και πόσο συχνά:	Κάθε μέρα	2-3 φορές την εβδομάδα	2-3 φορές τον μήνα	Σπάνια
ΤΜΗΜΑ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ				
Υποστήριξη Επιτροπής Ερευνών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Πρωτόκολλο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Αρχείο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ΤΜΗΜΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ, ΠΡΟΒΟΛΗΣ & ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ				
Ποιότητα Υπηρεσιών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Προβολή	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
HelpDesk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟΥ & ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ				
Λογιστήριο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Εκκαθάριση Δαπανών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Συμβάσεις Φυσικών Προσώπων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ΤΜΗΜΑ ΕΣΟΔΩΝ				
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ΤΜΗΜΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ				
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Σύμφωνα με τις απαντήσεις των αξιολογητών το 52% έχει σπάνια συνεργασία με την Υπηρεσία. Σε αυτό το ποσοστό συμπεριλαμβάνονται και οι μη απαντημένες ερωτήσεις. Σε ποσοστό 29% οι αξιολογητές συνεργάζονται δύο με τρεις φορές το

μήνα με τον Ε.Λ.Κ.Ε. ενώ η συχνότερη συνεργασία έχει ακόμα χαμηλότερα ποσοστά, 14% η εβδομαδιαία και 5% η καθημερινή.

Τα Τμήματα με την συχνότερη συνεργασία είναι το Τμήμα Γραμματείας και ειδικότερα το Πρωτόκολλο και το Τμήμα Στήριξης Έργων που παρουσιάζουν υψηλά ποσοστά καθημερινής συνεργασίας 9%, αλλά και εβδομαδιαίως με 27% και 28% αντίστοιχα. Υψηλά ποσοστά συχνότητας συνεργασίας παρουσιάζει και το Τμήμα Γραμματείας, στην δραστηριότητα που αφορά την υποστήριξη της Επιτροπής Ερευνών (22% καθημερινή ή εβδομαδιαία συχνότητα). Αρκετά αυξημένα ποσοστά στην συχνότητα συνεργασίας παρουσιάζει και το Help Desk (8% καθημερινά, 26% εβδομαδιαία, 33% μηνιαία) μιας και αποτελεί την πύλη εξυπηρέτησης με την Υπηρεσία. Άλλα τμήματα που έχουν συνεργασία σε μηνιαία βάση είναι το Τμήμα Λογιστηρίου, συμπεριλαμβανομένης της δραστηριότητας των συμβάσεων και της εκκαθάρισης, το Τμήμα Εσόδων και το Τμήμα Σχεδιασμού και Προμηθειών.

Γράφημα 2: Αναλυτική παρουσίαση συχνότητας συνεργασίας αξιολογητών με τις επιμέρους δραστηριότητες



Κλειστές Ερωτήσεις

Μέρος Α

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω, στο ερωτηματολόγιο του φετινού κύκλου αξιολόγησης προστέθηκε η αξιολόγηση του νομικού πλαισίου λειτουργίας της Υπηρεσίας. Στο Α μέρος του ερωτηματολογίου οι αξιολογητές καλούνται να δηλώσουν κατά πόσο συμφωνούν ή διαφωνούν για τις δυσκολίες που φέρνει το ισχύον νομικό πλαίσιο.

Στη συνέχεια παρουσιάζονται αναλυτικά οι τιμές που σημείωσε η κάθε ερώτηση του πρώτου μέρους του ερωτηματολογίου.

Η εφαρμογή του νέου νόμου (Ν.4485/2017) κατά πόσο θεωρείτε ότι:	
προκαλεί στην αύξηση του βαθμού δυσκολίας υλοποίησης των έργων	3,81
αυξάνει τον αντικειμενικά απαιτούμενο χρόνο ολοκλήρωσης των διαδικασιών	3,93
επιβαρύνει την απασχόληση του Επιστημονικού Υπευθύνου / Ερευνητή με διαχειριστικά θέματα, δυσανάλογα σε σχέση με το φυσικό αντικείμενο του έργου	3,88
συντελεί στις καθυστερήσεις εκτέλεσης των έργων	3,92
προσθέτει επιπλέον έργο στο προσωπικό του Ε.Λ.Κ.Ε.	3,94

Σε όλες τις ερωτήσεις της κατηγορίας, η πλειοψηφία των συναλλασσομένων απάντησε ότι συμφωνεί με τις δεδηλωμένες προτάσεις και ειδικότερα ότι ο νέος νόμος έχει προκαλέσει αύξηση του βαθμού δυσκολίας και του χρόνου διεκπεραίωσης σε όλες της φάσης των έργων. Ο μέσος όρος για όλες τις ερωτήσεις είναι οριακά κοντά στο «4», που στην εξαβάθμια κλίμακα που δόθηκε αντιπροσωπεύει υψηλή έως πολύ υψηλή συμφωνία.

Μέρος Β

Αναλυτικά, οι μέσοι όροι στις βασικές κατηγορίες και τις υποκατηγορίες παρατίθενται στους ακόλουθους πίνακες:

Πίνακας 1: Τιμές (%) στις Βασικές Κατηγορίες και στις Υποκατηγορίες Αξιολόγησης

Ερωτήσεις – Βασικές Κατηγορίες Ερωτηματολογίου Αξιολόγησης Ικανοποίησης	Ικανοποίηση (1-100)
1. Ποιότητα παρεχομένων υπηρεσιών	67,84
2. Ποιότητα συνεργασίας με το προσωπικό	77,77
3. Διαθεσιμότητα	58,10
4. Υποδομές–ηλεκτρονική υποστήριξη	56,65

Ερωτήσεις – Υποκατηγορίες Ερωτηματολογίου Αξιολόγησης Ικανοποίησης	Ικανοποίηση (1-100)
1.1.Εύρος παρεχόμενων υπηρεσιών	65,46
1.2.Ταχύτητα απόκρισης στο αίτημα – διεκπεραίωση της συναλλαγής	65,78
1.3.Κατάλληλη & αποτελεσματική υποστήριξη	68,21
1.4.Επίλυση προβλημάτων	72,58
1.5.Έγκαιρη & έγκυρη ενημέρωση	67,17
2.1.Κατανόηση των αναγκών	74,11
2.2.Γνώση των θεμάτων που χειρίζεται	80,54
2.3.Επεξήγηση λεπτομερειών-προβλημάτων	70,63
2.4.Διάθεση	85,81
3.1.Ευκολία πρόσβασης στο κατάλληλο άτομο	58,10
4.1.Χρησιμότητα δικτυακού τόπου – ηλεκτρονικών υπηρεσιών	64,09
4.2.Δυνατότητες ηλεκτρ. Εξυπηρέτησης – διεκπεραίωσης συναλλαγών	49,20

Ο συνολικός μέσος όρος (68,47%) της αξιολόγησης των υπηρεσιών του Ε.Λ.Κ.Ε. για το έτος 2018 (για υπηρεσίες που παρασχέθηκαν το 2017) δεν καλύπτει την τιμή-στόχο (84%) που έχει οριστεί από την Επιτροπή Ανασκόπησης του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας του Ε.Λ.Κ.Ε. για τον δείκτη παρακολούθησης της ικανοποίησης των αποδεκτών των υπηρεσιών του Ε.Λ.Κ.Ε, αλλά είναι υψηλότερος από το συνολικό μέσο όρο του πορίσματος του 2017 (67,81%).

Οι αιτίες της απόκλισης από την τιμή στόχο μπορούν να αποδοθούν σε σειρά παραγόντων. Οι νέοι νόμοι που η Υπηρεσία συνεχώς καλείται να εναρμονιστεί μαζί τους είναι ο βασικότερος από αυτούς μιας και προκαλούν σημαντικές αλλαγές στις διαδικασίες λειτουργίας της Υπηρεσίας, καθώς προσθέτουν επιπλέον διοικητικές πράξεις στις ήδη υπάρχουσες, με συνέπεια την καθυστέρηση διεκπεραίωσης των αιτημάτων των συναλλασσομένων. Παράλληλα ο αργός ρυθμός προσαρμογής από τους συναλλασσόμενους σε αυτές τις νομοθετικές αλλαγές, δημιούργησε επιπρόσθετα προβλήματα τα οποία έχρηζαν επίλυσης. Είναι αξιοσημείωτο ότι μέρος των συναλλασσομένων θεωρούν τον ΕΛΚΕ ως υπεύθυνο για τέτοιου είδους νομοθετικές αλλαγές, γεγονός το οποίο συντελεί στο χαμηλό βαθμό αξιολόγησής τους παρά την ξεχωριστή κατηγορία που έχει διατεθεί στους αξιολογητές, αποκλειστικά για το νομικό πλαίσιο.

Παρά τον χαμηλότερο της τιμής στόχου βαθμό που πέτυχε η Υπηρεσία, πρέπει να επισημανθεί η ανακοπή της καθοδικής πορείας που είχε η τιμή. Από το έτος 2015 και έπειτα, η Υπηρεσία σημείωνε ολοένα και χαμηλότερες τιμές, κάτι το οποίο στην τρέχουσα αξιολόγηση σταμάτησε. Είναι λογικό να μεσολαβήσει μια περίοδος

στασιμότητας πριν την φάση ανάκαμψης. Επιπρόσθετα ο βαθμός ικανοποίησης ήταν χαμηλός καθώς δημιουργήθηκαν χρονικές καθυστερήσεις στην διεκπεραίωση των εργασιών της Υπηρεσίας λόγω:

A) της μετακίνησης όλων των υπηρεσιών του ΕΛΚΕ στην Πανεπιστημιούπολη σε συνδυασμό με την λειτουργία της Υπηρεσίας βάσει του νέου οργανογράμματος της που μετέβαλε σημαντικά τη δομή λειτουργίας και επηρέασε το σύνολο των διαδικασιών. Η νέα δομή του ΕΛΚΕ επέφερε ανακατανομή του προσωπικού του και των αρμοδιοτήτων του στα νέα τμήματα, καθώς και ανάγκη εκπαίδευσης του νέου προσωπικού που τοποθετήθηκε στην Υπηρεσία.

B) της εφαρμογής του Ν.4485/2017 «Οργάνωση και λειτουργία της ανώτατης εκπαίδευσης, ρυθμίσεις για την έρευνα και άλλες διατάξεις» που μετέβαλε μια σειρά από διαχειριστικά και ακαδημαϊκά θέματα. Μέρος των διατάξεων εφαρμόστηκε από τη δημοσίευση του νόμου δηλαδή από τον Αύγουστο του 2017, για παράδειγμα οι διατάξεις που αφορούν την απασχόληση, ενώ άλλες είχαν έναρξη ισχύς την 1/1/2018, για παράδειγμα οι προϋπολογισμοί, η ανάληψη υποχρέωσης κ.λπ. Οι υπάλληλοι του ΕΛΚΕ και οι συναλλασσόμενοι αντιμετώπισαν μεγάλο βαθμό δυσκολίας στην προσαρμογή τους στις νέες διαδικασίες.

Γ) του ανασχεδιασμού, σε μεγάλο βαθμό, του Πληροφοριακού Συστήματος του ΕΛΚΕ και προσθήκη νέων εφαρμογών σε αυτό για την κάλυψη των νέων αναγκών που προέκυψαν μετά την εφαρμογή του ανωτέρου νόμου.

Συσχετισμός βαθμολογιών

Σε ότι αφορά τον συσχετισμό των δύο μερών του ερωτηματολογίου, παρατηρείται η σύμφωνη πορεία των μέσων όρων τους. Κάνοντας χρήση της θεωρίας συσχετισμού κατά Pearson (Pearson Correlation), παίρνουμε αποτελέσματα που αποκαλύπτουν πως όσο μεγαλύτερο βαθμό δυσαρέσκειας λαμβάνει το πρώτο μέρος τόσο αντίστοιχα αυξάνεται η βαθμολόγηση του δεύτερου μέρους του ερωτηματολογίου. Κατά τους αξιολογητές της Υπηρεσίας, αναγνωρίζεται ότι το πρόβλημα των καθυστερήσεων και της όποιας δυσλειτουργίας της Υπηρεσίας, οφείλεται κυρίως στο νομικό πλαίσιο και όχι εγγενώς σε αυτήν. Από το δεύτερο μέρος του ερωτηματολογίου εκφράζεται ξεχωριστά και ανεξάρτητα του νομικού πλαισίου, η γνώμη των αξιολογητών ως προς την Υπηρεσία.

Ανοιχτές Ερωτήσεις

Οι τρεις ανοιχτές ερωτήσεις που περιλαμβάνει το έντυπο του ερωτηματολογίου αξιολόγησης των αποδεκτών των υπηρεσιών αναφέρονται στα ισχυρά σημεία, στα σημαντικότερα προβλήματα και τις προτεινόμενες αλλαγές στη λειτουργία του Ε.Λ.Κ.Ε. Οι απαντήσεις των αποδεκτών των υπηρεσιών του Ε.Λ.Κ.Ε. στις τρεις ανοιχτές ερωτήσεις που περιλαμβάνει το έντυπο του ερωτηματολογίου δίνονται παρακάτω:

Ισχυρά σημεία

Τα βασικότερα ισχυρά σημεία του Ε.Λ.Κ.Ε. σύμφωνα με τους αξιολογητές είναι η λειτουργία του Help Desk και το προσωπικό από διάφορα Τμήματα όπως ενδεικτικά αναφέρονται Στήριξης, Γραμματείας, Εσόδων, Λογιστηρίου και Ανθρωπινών Πόρων. Θετικά σχολιάστηκε επίσης η λειτουργία Πρωτοκόλλου του Ε.Λ.Κ.Ε. στην Ιατρική Σχολή.

Ειδικότερα, από μεγάλη μερίδα ερωτηματολογίων αξιολόγησης το Help Desk, η νεοσύστατη αυτή υπηρεσία, μνημονεύεται πολύ συχνά στα ισχυρά σημεία της Υπηρεσίας.

Το προσωπικό της Υπηρεσίας αποτελεί άλλο ένα ισχυρό σημείο σύμφωνα με τους εξωτερικούς αποδέκτες. Πιο συγκεκριμένα αναφέρεται το «φιλότιμο» των υπαλλήλων του Ε.Λ.Κ.Ε. η διάθεση που δείχνουν για την εξυπηρέτηση του συναλλασσόμενου, η προθυμία να βρίσκουν πάντα κάποια λύση για όποιο πρόβλημα μπορεί να υπάρξει και φυσικά όλα αυτά εδράζονται στις γνώσεις πάνω στο αντικείμενο της εργασίας τους, που έχουν οι υπάλληλοι. Πρέπει να σημειωθεί ότι από μεγάλη μερίδα ερωτηματολογίων αξιολόγησης τονίζεται ότι τα παραπάνω ισχύουν μόνο για μερίδα του προσωπικού και όχι για το σύνολό του.

Σημαντικότερα προβλήματα

Ως βασικότερο πρόβλημα αναδεικνύεται από τους αξιολογητές οι καθυστερήσεις που συναντώνται στην διεκπεραίωση διαφόρων αιτημάτων. Οι καθυστερήσεις, ειδικά στις αναλήψεις υποχρέωσης, στις εγκρίσεις δαπανών και στην στήριξη των ερευνητικών έργων, έχουν φτάσει σε υπερθετικό βαθμό σύμφωνα πάντα με τους αξιολογούμενους. Παράλληλα, η συνεχής αλλαγή της νομοθεσίας προσθέτει ολοένα και περισσότερο έργο στους εξυπηρετούμενους από την Υπηρεσία οι οποίοι δεν μπορούν να αφομοιώσουν όλες αυτές τις αλλαγές μέσα στο σύντομο χρονικό

διάστημα που επιβλήθηκαν. Η γραφειοκρατία είναι απόρροια της εφαρμογής αυτού του νέου νομοθετικού πλαισίου. Αυτά τα δύο φαινόμενα εντοπίζονται από τους αξιολογούμενους ως τα σημαντικότερα εμπόδια στην ορθή εκτέλεση των έργων και στην ενίσχυση της ερευνητικής δραστηριότητας.

Ως σημαντικό πρόβλημα, επίσης, εντοπίζεται το προσωπικό σε σχέση με τον όγκο δουλειάς διαπιστώνοντας ότι υπάρχει έλλειψη αυτού προκειμένου να ανταπεξέλθει στις αυξημένες ανάγκες της Υπηρεσίας όπως αυτές διαμορφώθηκαν μετά την εφαρμογή του Ν.4485/2017. Αυτό έρχεται σε πλήρη συμφωνία με την αναφορά του ανθρωπίνου δυναμικού στα ισχυρά σημεία, μιας και η έλλειψή του είναι παράγοντας προβλημάτων.

Η δυσχερής επικοινωνία με την Υπηρεσία απασχολεί μεγάλο μέρος των αποδεκτών υπηρεσιών. Συγκεκριμένα γίνονται αναφορές για την δυσκολία εύρεσης υπαλλήλων ή και ολοκλήρου τμήματος μέσω τηλεφωνικής κλήσης ακόμα και μέσα στις ορισμένες από την Επιτροπή Ερευνών ώρες εξυπηρέτησης του κοινού. Τα τηλέφωνα αναφέρεται να είναι «κατεβασμένα» ή απλά να μην απαντώνται ποτέ, κάτι το οποίο αναγκάζει τους συναλλασσόμενους να επισκέπτονται οι ίδιοι τους χώρους του Ε.Λ.Κ.Ε. ώστε να εξυπηρετηθούν. Παράλληλα οι απαντήσεις μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας που δίνονται στους αξιολογητές χαρακτηρίζονται ως προκατασκευασμένες και πολύ τυπικές, χωρίς ουσιαστική απάντηση στα ερωτήματά τους.

Οι περιπτώσεις διχογνωμίας πάνω σε διάφορα θέματα είναι ακόμα ένα θέμα που επισημαίνεται. Αναφέρεται πως υπάρχει σύγχυση αρμοδιοτήτων και επικαλύψεις μεταξύ του προσωπικού καθώς και απουσία κοινής αντιμετώπισης για αναδυόμενα προβλήματα. Επίσης, δεν υπάρχει ενημέρωση από την Υπηρεσία σε περίπτωση που υπάρχει κάποιο πρόβλημα στην διεκπεραίωση κάποιου αιτήματος γεγονός που αυξάνει τις καθυστερήσεις.

Άλλο ένα ζήτημα που αναφέρουν οι αποδέκτες είναι η συμπεριφορά του προσωπικού που σε συγκεκριμένες περιπτώσεις δεν επιδεικνύουν την απαιτούμενη ευγένεια και προθυμία εξυπηρέτησης των συναλλασσόμενων.

Τέλος, οι αξιολογητές εντοπίζουν προβλήματα στην δομή της Υπηρεσίας και στην μη ξεκάθαρη κατανομή των αρμοδιοτήτων μεταξύ των εμπλεκόμενων Τμημάτων.

Προτεινόμενες αλλαγές

Οι αποδέκτες υπηρεσιών του Ε.Λ.Κ.Ε., στο πεδίο του εντύπου αξιολόγησης, προχώρησαν σε σειρά προτάσεων. Σχετικά με την έλλειψη προσωπικού που αναφέρθηκε παραπάνω, οι αποδέκτες επισημαίνουν την ανάγκη αύξησης του προσωπικού καθώς επίσης και της συνεχούς εκπαίδευσής του αλλά και της αξιολόγησής του. Η ύπαρξη κοινών οδηγιών σε όλο το προσωπικό κρίνεται απαραίτητη έτσι ώστε να υπάρχει ενιαία πληροφόρηση προς όλους τους συναλλασσόμενους. Παράλληλα, υπήρξε πρόταση για την παρακολούθηση της εργασίας των υπαλλήλων με την υιοθέτηση πακέτων εργασίας, ώστε οι ροές εργασιών από τους αρμόδιους επικεφαλής να είναι πιο αποτελεσματική.

Μια βασική τους επιθυμία είναι η μείωση της γραφειοκρατίας, η απλοποίηση των διαδικασιών και η ταχύτερη εξυπηρέτησή τους έτσι ώστε να υλοποιούνται τα έργα καλύτερα. Υπάρχει και μερίδα αξιολογούμενων που υποστηρίζουν ότι η Διοίκηση θα πρέπει να συνεχίσει την προσπάθεια εξαίρεσης των ΑΕΙ από το νομοθετικό πλαίσιο που δημιουργήθηκε προκειμένου να ξεπεραστούν όλα αυτά τα προβλήματα.

Επιπρόσθετα, ζητείται η αποτελεσματικότερη ενημέρωση των ενδιαφερομένων για περιπτώσεις υποθέσεων που παρουσιάζουν κάποιο πρόβλημα το οποίο χρήζει επίλυσης ή υποβολής επιπλέον δικαιολογητικών. Η ενημέρωση και η επιμόρφωση των συναλλασσομένων του ΕΛΚΕ είναι μια ακόμα πρόταση προκειμένου να αφομοιωθούν καλύτερα οι νομοθετικές αλλαγές και να περιοριστούν τα λάθη στα αιτήματα που υποβάλλονται γεγονός που θα διευκολύνει στην ταχύτερη διεκπεραίωσή τους.

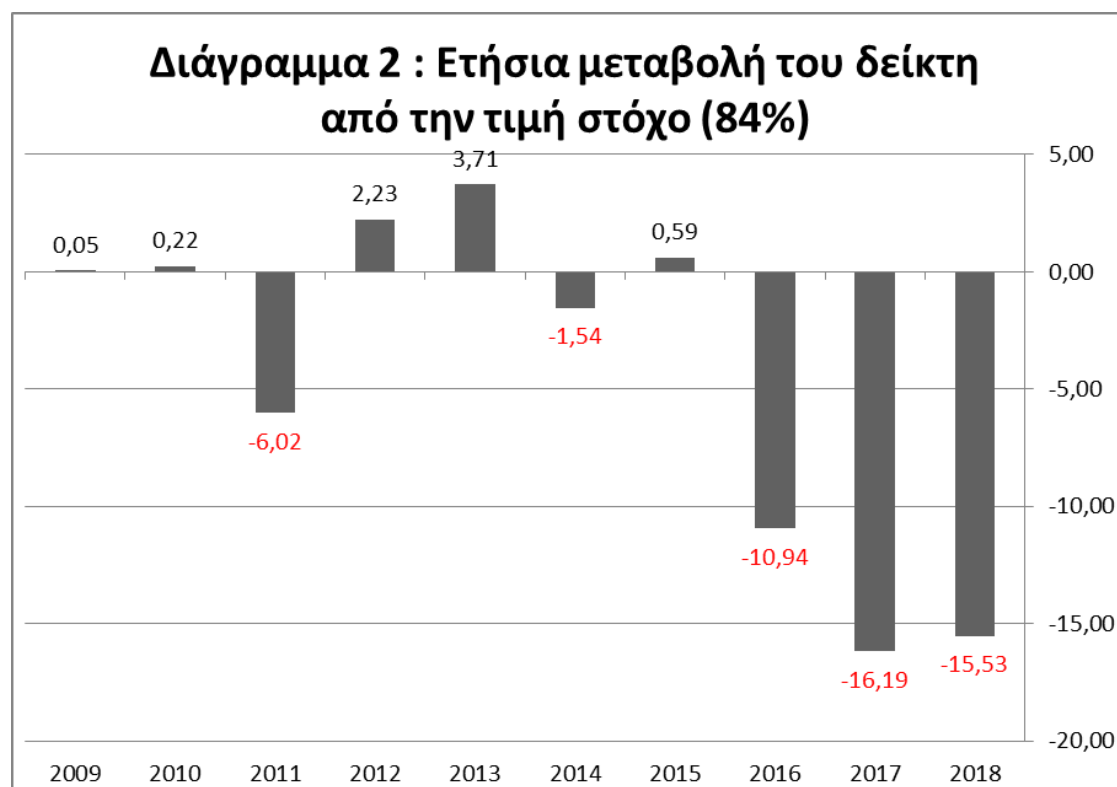
Ιδιαίτερα επιτακτική είναι η απαίτηση των αξιολογητών για περισσότερες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, ηλεκτρονική διεκπεραίωση εγγράφων, χρήση της ηλεκτρονικής υπογραφής και αυτοματοποίηση των διαδικασιών.

Τέλος, η αύξηση των τηλεφωνικών γραμμών εξυπηρέτησης στο Help Desk και η επέκταση του ωραρίου του είναι άλλη μια επαναλαμβανόμενη συχνά πρόταση.

Διακύμανση Δείκτη Ικανοποίησης

Στη συνέχεια του πορίσματος της Αξιολόγησης των Αποδεκτών Υπηρεσιών του Ε.Λ.Κ.Ε. για το έτος 2017, θα παρουσιάσουμε τα αποτελέσματα όπως αυτά αποτυπώνονται γραφικά σε διαγράμματα, ώστε να αποδοθεί καλύτερα η διακύμανση των δεικτών της μέσα στο χρόνο.

Στο Διάγραμμα 1 φαίνεται η χρονική εξέλιξη του δείκτη ικανοποίησης των αποδεκτών των υπηρεσιών του ΕΛΚΕ από το 2009 που ξεκίνησε να εφαρμόζεται ο δείκτης μέχρι και σήμερα.



Στο Διάγραμμα 2 παρουσιάζεται η ετήσια μεταβολή του δείκτη σε σχέση με την τιμή στόχο η οποία έχει οριστεί στο 84% ετησίως.



Στο Διάγραμμα 3 αποτυπώνεται γραφικά η απόκλιση της ετήσιας τιμής δείκτη με την τιμή στόχου (84%).

Συμπέρασμα

Συμπερασματικά, τα αποτελέσματα των ερωτηματολογίων έδειξαν ότι υπάρχει υψηλή ποιότητα στο ανθρώπινο δυναμικό του Ε.Λ.Κ.Ε. αλλά ο μικρός αριθμός του προσωπικού συγκριτικά με το έργο που η Υπηρεσία καλείται να φέρει εις πέρας, οι συνεχείς νομοθετικές αλλαγές, οι οποίες επιφέρουν περισσότερη γραφειοκρατία προσθέτοντας περισσότερες διοικητικές πράξεις στην ροή εργασιών, έχουν σαν αποτέλεσμα τις καθυστερήσεις και τελικά την μην ανταπόκριση της Υπηρεσίας στον προσδοκώμενο βαθμό ικανοποίησης.

Οι προτεινόμενες αλλαγές θα συζητηθούν από τα αρμόδια όργανα, προκειμένου να αποφασιστούν τα μέτρα επίλυσης των προβλημάτων που εντοπίστηκαν από τους αποδέκτες των υπηρεσιών.

Η Υπεύθυνη
του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας του Ε.Λ.Κ.Ε.

Β. Δημακοπούλου