
ΕΚΘΕΣΗ ΠΟΡΙΣΜΑΤΩΝ
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ
ΑΠΟΔΕΚΤΩΝ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
Μ.Ο.Δ.Υ. / Ε.Λ.Κ.Ε

2019

Μονάδα Οικονομικής
και Διοικητικής Υποστήριξης
του
Ειδικού Λογαριασμού
Κονδυλίων Έρευνας

Τμήμα Επικοινωνίας, Προβολής και Ποιότητας Υπηρεσιών

Περιεχόμενα

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	1
ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ	2
ΙΔΙΟΤΗΤΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΤΩΝ	4
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ	5
ΚΛΕΙΣΤΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ	6
ΜΕΡΟΣ Α	6
ΜΕΡΟΣ Β	7
ΣΥΣΧΕΤΙΣΜΟΣ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΩΝ	8
ΑΝΟΙΧΤΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ	9
ΙΣΧΥΡΑ ΣΗΜΕΙΑ	9
ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΕΡΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ	9
ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΑΛΛΑΓΕΣ	11
ΔΙΑΚΥΜΑΝΣΗ ΔΕΙΚΤΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ	12

Γενικά στοιχεία

Κατά το τρίτο τετράμηνο του 2019 ολοκληρώθηκε η προγραμματισμένη αξιολόγηση του βαθμού ικανοποίησης των αποδεκτών των υπηρεσιών της Μονάδας Οικονομικής και Διοικητικής Υποστήριξης (Μ.Ο.Δ.Υ.) του Ειδικού Λογαριασμού Κονδυλίων Έρευνας (Ε.Λ.Κ.Ε.). Η διαδικασία που ακολουθήθηκε περιγράφεται στο Εγχειρίδιο Διαδικασιών της Μ.Ο.Δ.Υ. του Ε.Λ.Κ.Ε. και αφορά στην αξιολόγηση της Υπηρεσίας μέσω της ειδικής φόρμας¹ διαθέσιμης από την επίσημη ιστοσελίδα της .

Η αξιολόγηση πραγματοποιήθηκε έπειτα από ενημερωτική επιστολή του Προέδρου της Επιτροπής Ερευνών και Διαχείρισης, Καθηγητή Νικόλαου Βούλγαρη που εστάλη στις 16/10/2019. 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 δύο ξεχωριστές ηλεκτρονικές διευθύνσεις. Η κάθε μια οδηγούσε σε ένα ξεχωριστό ερωτηματολόγιο, ένα για το σύνολο της Μ.Ο.Δ.Υ. και ένα για το Help Desk αποκλειστικά.

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

Όπως και στον τελευταίο κύκλο αξιολόγησης, έτσι και φέτος ζητήθηκε από τους αποδέκτες των υπηρεσιών να αξιολογήσουν το Νομοθετικό Πλαίσιο Λειτουργίας της Υπηρεσίας, το οποίο υπέστη αλλαγές για ακόμη μια φορά μέσα στον τελευταίο χρόνο.

¹ <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdOnM2lwOri4eT4NsSzyy627v-y0kE1s0ZMz7bpSif-FWR8og/viewform>

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.

Συγκεντρώθηκαν συνολικά 363 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 66,25%. 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 την Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε., μπορούμε να πούμε ότι δίνει μία αντιπροσωπευτική εικόνα του βαθμού ικανοποίησης των αποδεκτών των υπηρεσιών της Μ.Ο.Δ.Υ. του Ε.Λ.Κ.Ε.

Το δείγμα των 363 αξιολογήσεων θεωρείται αντιπροσωπευτικό μιας και από τα 3.305 μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που εστάλησαν μέσω mailing list, θα χρειαζόταν ένας πληθυσμός 345 ερωτηματολογίων για να θεωρείται το δείγμα ικανοποιητικό. Το τελευταίο συμπέρασμα εξάγεται λαμβάνοντας υπόψη εργαλεία στατιστικής και εφαρμογές που διατίθενται στο διαδίκτυο για τον υπολογισμό του κανού αριθμού δείγματος³. 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 345 αξιολογήσεις.

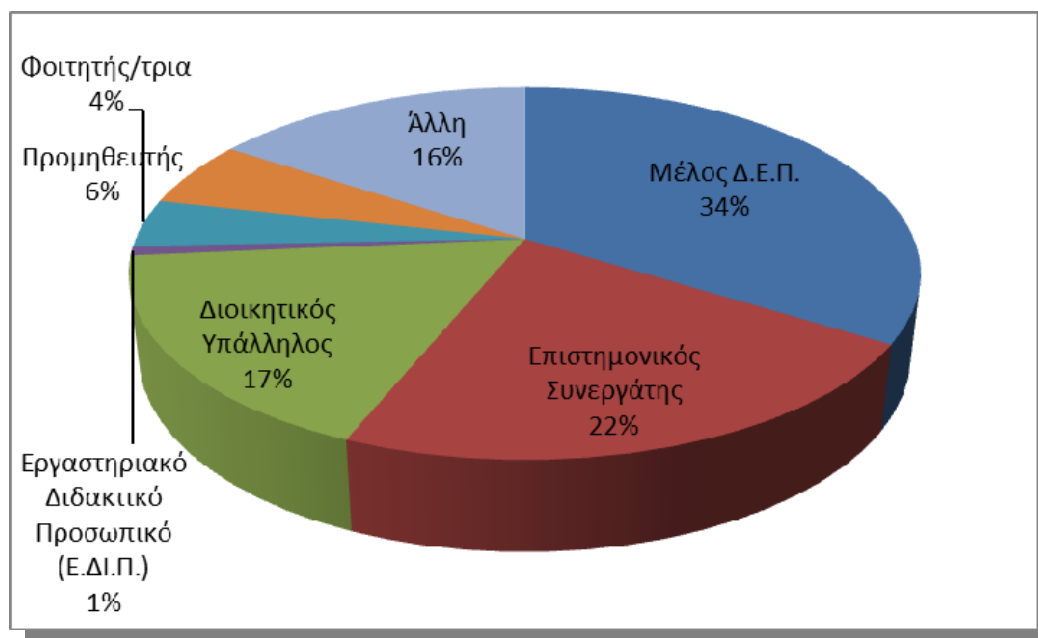
² Χρησιμοποιήθηκαν συντελεστές στάθμισης που ορίστηκαν από την Διοίκηση ανάλογα με τον βαθμό σημαντικότητας της ερώτησης.

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

Ιδιότητα αξιολογητών

Και στα 363 ερωτηματολόγια που συλλέχθηκαν από την Υπηρεσία είχε δηλωθεί η ιδιότητα του αξιολογητή. Σε ποσοστό 34% οι αξιολογήσεις προς την Υπηρεσία υπεβλήθησαν από μέλη Δ.Ε.Π. αποκλειστικά. Το ποσοστό του 34% ξεπερνά κατά πολύ αυτό που κατέχουν τα Μέλη Δ.Ε.Π. στο συνολικό πληθυσμό των αξιολογητών. Συγκεκριμένα στα 3.305 μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που εστάλησαν, τα 707 ήταν προς διευθύνσεις Μελών Δ.Ε.Π., ήτοι το 21,39%.

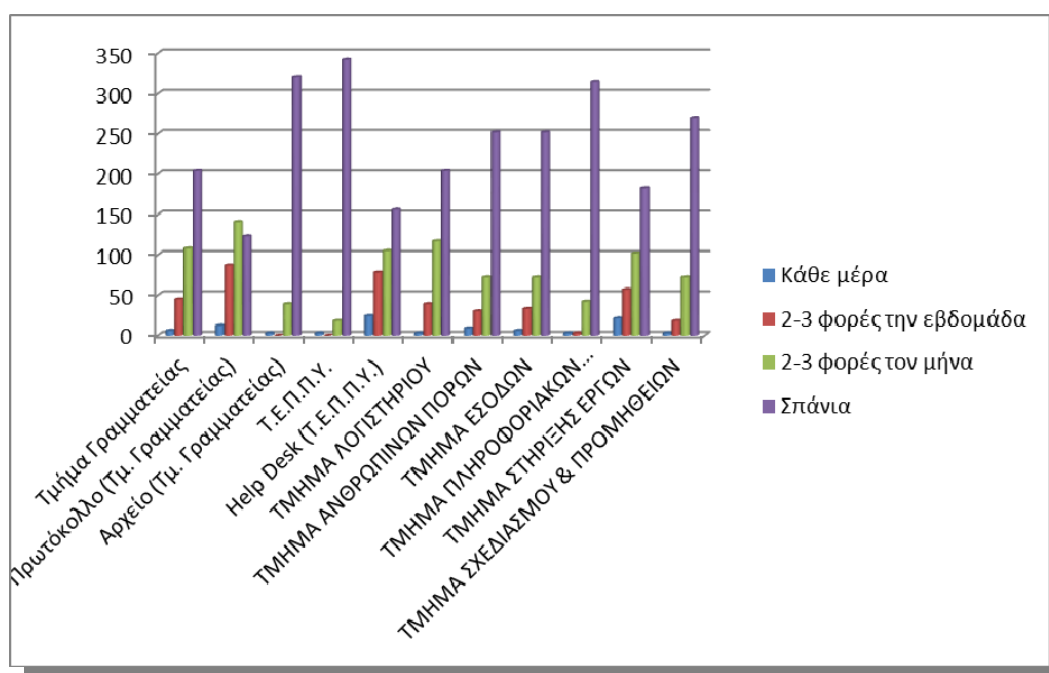
Αν στο ποσοστό των Μελών Δ.Ε.Π. προσθέσουμε αυτό των Επιστημονικών Συνεργατών τους, τότε η τιμή ανεβαίνει στο 56%. Περίπου οι έξι στους δέκα από τους αξιολογητές της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε. είναι είτε άμεσα είτε έμμεσα, οι πρωτογενώς ερευνητές. Επίσης σημαντικό ποσοστό στο δείγμα των αξιολογητών καταλαμβάνουν οι διοικητικοί υπάλληλοι με 17%.



Γράφημα 1: Γραφική απεικόνιση των συμμετεχόντων στην αξιολόγηση της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε. ανάλογα με την δηλωθείσα ιδιότητα

Συχνότητα συνεργασίας

Στο επόμενο τμήμα του ερωτηματολογίου υπάρχουν οι ερωτήσεις σχετικά με την συχνότητα συνεργασίας των συναλλασσομένων με τα επιμέρους Τμήματα της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε. Οι ερωτήσεις καλούν τον αξιολογητή να δηλώσει με ποια από τα Τμήματα συνεργάζεται και πόσο συχνά. Ειδικά για τα Τμήματα Γραμματείας και Επικοινωνίας, Προβολής και Ποιότητας Υπηρεσιών, 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».



Γράφημα 2: Γραφική απεικόνιση συχνότητας συνεργασίας με τα Τμήματα της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε.

Σύμφωνα με τις απαντήσεις των αξιολογητών, τα υψηλότερα ποσοστά στην «καθημερινή επικοινωνία» σημειώνουν το Help Desk και το Τμήμα Στήριξης Έργων. Στην εβδομαδιαία επικοινωνία το πρωτόκολλο και το Help Desk πάλι βρίσκονται με τα υψηλότερα ποσοστά με το Τμήμα Στήριξης Έργων να ακολουθεί πολύ κοντά. Τέλος, μηνιαία συχνότητα συναλλαγής με το κοινό παρουσιάζουν το Τμήμα Γραμματείας και ως πρωτόκολλο και ως Υποστήριξη Επιτροπής Ερευνών, το Help Desk και πάλι το Τμήμα Στήριξης Έργων.

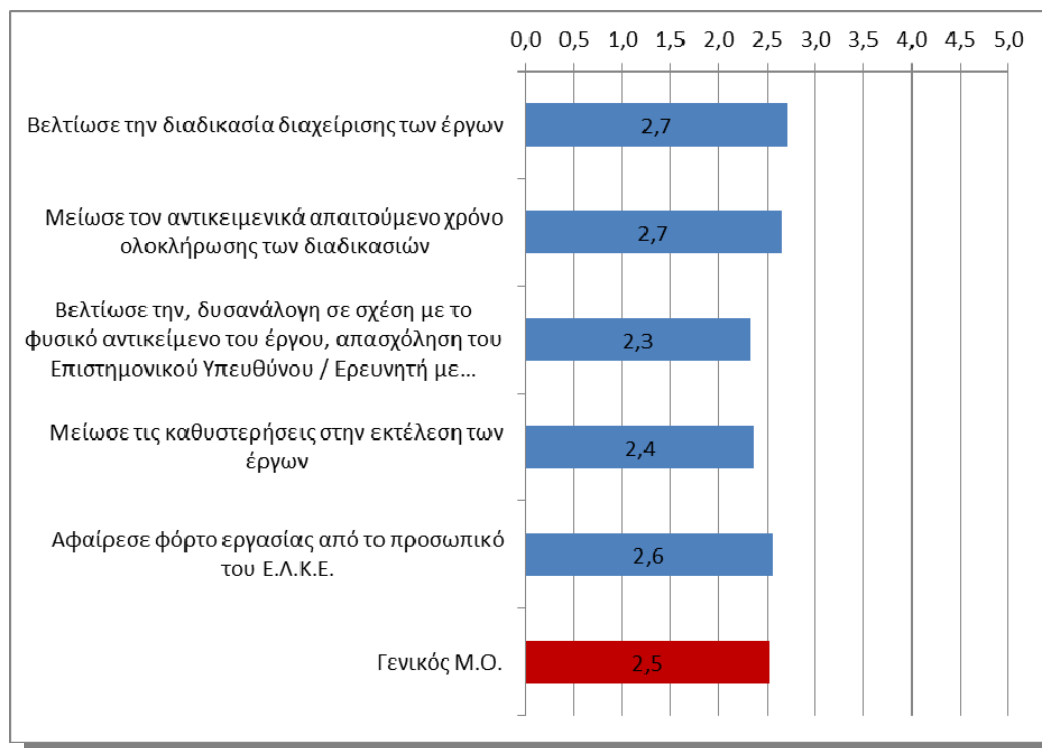
Κλειστές Ερωτήσεις

Μέρος Α

Στο Α μέρος του ερωτηματολογίου οι αξιολογητές καλούνται να δηλώσουν κατά πόσο συμφωνούν, βαθμολογώντας με υψηλό αριθμό, ή διαφωνούν βαθμολογώντας με χαμηλό, με τις δηλώσεις του ερωτηματολογίου σε ότι αφορά στο ισχύον νομοθετικό πλαίσιο.

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

Το νέο νομικό πλαίσιο (Ν.4610/2019) που τέθηκε σε εφαρμογή την 01/08/2019 θεωρείτε ότι:	
βελτίωσε την διαδικασία διαχείρισης των έργων	2,7
μείωσε τον αντικειμενικά απαιτούμενο χρόνο ολοκλήρωσης των διαδικασιών	2,7
βελτίωσε την, δυσανάλογη σε σχέση με το φυσικό αντικείμενο του έργου, απασχόληση του Επιστημονικού Υπευθύνου / Ερευνητή με διαχειριστικά θέματα	2,3
μείωσε τις καθυστερήσεις στην εκτέλεση των έργων	2,4
αφαίρεσε φόρτο εργασίας από το προσωπικό του Ε.Λ.Κ.Ε.	2,6



Γράφημα 3: Γραφική απεικόνιση αξιολόγησης Νομοθετικού πλαισίου Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε.
(0) Διαφωνώ Απολύτως - (5) Συμφωνώ Απολύτως

Οι απαντήσεις των αξιολογητών φαίνεται να είναι μοιρασμένες μιας και σημειώνουν τελικό μέσο όρο ακριβώς στη μέση βαθμολόγηση, δηλαδή στο 2,5. Από την τιμή φαίνεται να μην έχουν αποκρυσταλλώσει μια άποψη σχετικά με την βελτίωση ή όχι της ροής εργασιών μετά την τελευταία τροποποίηση του νομοθετικού πλαισίου. Πολύ πιθανό είναι να οφείλεται αυτό στην πολύ σύντομη περίοδο μεταξύ δημοσιοποίησης του νόμου και της συλλογής των ερωτηματολογίων αξιολόγησης.

Μέρος Β

Η τιμή στόχος της αξιολόγησης των υπηρεσιών της Μ.Ο.Δ.Υ. του Ε.Λ.Κ.Ε., η οποία ορίστηκε από την Διοίκηση της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε. και αναμένεται να εγκριθεί από την Επιτροπή Ανασκόπησης του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε. στην επόμενη συνεδρίασή της ανέρχεται σε μεγαλύτερη ή ίση του 70%. Σημειώνεται ότι η τιμή-στόχος αναπροσαρμόστηκε ώστε να ανταποκριθεί στην ασφυκτική πίεση που ασκούν στη λειτουργία της Υπηρεσίας οι ολοένα αυξανόμενες επιταγές του νομοθετικού πλαισίου.

Αναλυτικά, οι μέσοι όροι στις βασικές κατηγορίες και τις υποκατηγορίες του ερωτηματολογίου 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	66,44
2. Ποιότητα συνεργασίας με το προσωπικό	73,88
3. Διαθεσιμότητα	61,14
4. Υποδομές – ηλεκτρονική υποστήριξη	54,88
Ερωτήσεις – Υποκατηγορίες Ερωτηματολογίου Αξιολόγησης Ικανοποίησης	Ικανοποίηση (1-100)
1.1. Εύρος παρεχόμενων υπηρεσιών	58,91
1.2. Ταχύτητα απόκρισης στο αίτημα – διεκπεραίωση της συναλλαγής	69,45
1.3. Κατάλληλη & αποτελεσματική υποστήριξη	63,69
1.4. Επίλυση προβλημάτων	71,21
1.5. Έγκαιρη & έγκυρη ενημέρωση	68,91
2.1. Κατανόηση των αναγκών	69,20
2.2. Γνώση των θεμάτων που χειρίζεται	77,45
2.3. Επεξήγηση λεπτομερειών-προβλημάτων	68,76
2.4. Διάθεση	80,12
3.1. Ευκολία πρόσβασης στο κατάλληλο άτομο	57,52
4.1. Χρησιμότητα δικτυακού τόπου – ηλεκτρονικών υπηρεσιών	60,35

4.2.Δυνατότητες ηλεκτρ. Εξυπηρέτησης – διεκπεραίωσης συναλλαγών	49,41
-----------------------------------------------------------------	-------

Ο συνολικός μέσος όρος της αξιολόγησης των υπηρεσιών της Μ.Ο.Δ.Υ. του Ε.Λ.Κ.Ε. για το έτος 2019 ανήλθε στο 66,25% σημειώνοντας αρνητική απόκλιση από την τιμή στόχο 3,75 ποσοστιαίων μονάδων..

Συσχετισμός βαθμολογιών

Σε ότι αφορά τον κατά Pearson συσχετισμό (Pearson Correlation) των δύο μερών του ερωτηματολογίου, παρατηρείται μικρή συσχέτιση, μεταξύ της σύμφωνης γνώμης περί βελτίωσης του νομοθετικού πλαισίου και της απόδοσης της Υπηρεσίας σε κάθε μια από τις τέσσερις κατηγορίες αξιολόγησής της. Τα αποτελέσματα δείχνουν να είναι ασαφή, λογικό μιας και η γνώμη των αξιολογητών περί νέων αλλαγών του κανονιστικού πλαισίου είναι ασαφής.

Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται οι τιμές βάσει Pearson's Correlation μεταξύ του Α' μέρους του ερωτηματολογίου, δηλαδή της αξιολόγησης του νομοθετικού πλαισίου λειτουργίας και της κάθε μιας κατηγορίας ερωτήσεων από το Β' μέρος του ερωτηματολογίου.

<u>Αποτελέσματα Συσχετισμού Pearson</u>	
Συσχετισμός Α' – Β' (1) Ποιότητα παρεχομένων υπηρεσιών	0,29
Συσχετισμός Α' – Β' (2) Ποιότητα συνεργασίας με το προσωπικό	0,23
Συσχετισμός Α' – Β' (3) Διαθεσιμότητα	0,22
Συσχετισμός Α' – Β' (4) Υποδομές – ηλεκτρονική υποστήριξη	0,21

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 της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε. Οι απαντήσεις των αποδεκτών των υπηρεσιών της Υπηρεσίας στις τρεις ανοιχτές ερωτήσεις που περιλαμβάνει το έντυπο του ερωτηματολογίου δίνονται παρακάτω:

Ισχυρά σημεία

Το βασικότερο ισχυρό σημείο της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε. σύμφωνα με τους αξιολογητές του, είναι τα στελέχη του. Αναφέρεται ενδεικτικά ότι «σε κάθε τμήμα υπάρχουν άτομα καταρτισμένα και ευγενικά που επιθυμούν να βοηθήσουν τον εξυπηρετούμενο» ενώ μνημονεύεται η επαγγελματική κατάρτιση, η επάρκεια γνώσεων και η εμπειρία του προσωπικού.

Τα Τμήματα Στήριξης και Γραμματείας συγκεντρώνουν θετικά σχόλια ενώ για το Help Desk γίνονται πολλές θετικές αναφορές, πράγμα πολύ ενθαρρυντικό για την νεοσύστατη αυτή υπηρεσία της Μ.Ο.Δ.Υ. Η παρουσία της Μ.Ο.Δ.Υ. σε χώρους του Ιδρύματος εκτός της πανεπιστημιούπολης και του κέντρου της Αθήνας θεωρήθηκε σημαντική.

Παράλληλα, η εισαγωγή νέων τεχνολογιών για την εξυπηρέτηση των συναλλασσόμενων με την Μ.Ο.Δ.Υ. αποτελεί ακόμα μια θετική εξέλιξη. Σε πληθώρα αναφορών μνημονεύονται οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται από την Μ.Ο.Δ.Υ.

Σημαντικότερα προβλήματα

Ως βασικότερο πρόβλημα αναδεικνύεται από τους αξιολογητές οι συχνές αλλαγές του νομοθετικού πλαισίου και των διαδικασιών που αυτές επιφέρουν στην ροή εκτέλεσης εργασιών των έργων/προγραμμάτων οι οποίες προσθέτουν ολοένα και περισσότερο έργο στους συναλλασσόμενους οι οποίοι δεν μπορούν να αφομοιώσουν όλες αυτές τις αλλαγές μέσα στο σύντομο χρονικό διάστημα που επιβλήθηκαν. Η γραφειοκρατία είναι απόρροια του νομοθετικού πλαισίου και επιβαρύνει τόσο τους συναλλασσόμενους όσο και τον ίδιο τον μηχανισμό της Μ.Ο.Δ.Υ.

Ειδικότερα, οι καθυστερήσεις που συναντώνται στην διεκπεραίωση διαφόρων αιτημάτων, στις πληρωμές αμοιβών και δαπανών, σε απόδοση μισθολογικών κλιμακίων και σε διαγωνισμούς αποτελούν σημαντικό πρόβλημα σύμφωνα πάντα με τους αξιολογούμενους. Ιδιαίτερη αναφορά γίνεται στην καθυστέρηση της διακίνησης των εγγράφων από το Πρωτόκολλο (είτε είναι σε έντυπη μορφή είτε σε ηλεκτρονική) προς τα αρμόδια Τμήματα για διεκπεραίωση. Ένας ακόμα παράγοντας που δημιουργεί καθυστέρηση αναφέρεται ότι είναι η έλλειψη ενημέρωσης των συναλλασσομένων από τους αρμόδιους υπαλλήλους για τυχόν ελλείψεις/διορθώσεις που υπάρχουν στα έγγραφά τους προκειμένου να προχωρήσει η διεκπεραίωσή τους.

Πέραν των καθυστερήσεων, μεγάλο πρόβλημα αποτελεί για τους αξιολογητές οι ελλείψεις ή ασαφείς, σε πολλές περιπτώσεις, οδηγίες που δίνονται από τους υπαλλήλους προς τους συναλλασσόμενους γεγονός που υποδεικνύει την έλλειψη κατάρτισης ή/και έλλειψη ενημέρωσης του προσωπικού. Ενώ στον ίδιο βαθμό αναφέρονται και οι περιπτώσεις διχογνωμίας πάνω σε διάφορα θέματα, αποκαλύπτοντας την απουσία κοινής ενημέρωσης για την αντιμετώπιση αναδυόμενων προβλημάτων και την μη ύπαρξη μιας κοινής γραμμής εκτέλεσης των διαδικασιών.

Η δυσχερής επικοινωνία με την Υπηρεσία απασχολεί μεγάλο μέρος των αποδεκτών των 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 και το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο να μένει αναπάντητο κάτι το οποίο αναγκάζει τους συναλλασσόμενους να επισκέπτονται οι ίδιοι τους χώρους της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε. ώστε να εξυπηρετηθούν. Επίσης, θεωρούν ότι οι ώρες λειτουργίας του πρωτοκόλλου είναι ιδιαίτερα περιοριστικές και επιθυμούν την επέκτασή τους.

Οι αξιολογητές εντοπίζουν προβλήματα στη συμπεριφορά μέρους του προσωπικού που σε συγκεκριμένες περιπτώσεις δεν επιδεικνύουν την απαιτούμενη ευγένεια και προθυμία εξυπηρέτησης των συναλλασσόμενων.

Τέλος, πρόβλημα αποτελούν τα πολλά και δύσκολα στην συμπλήρωση έντυπα αιτημάτων τα οποία θα διευκόλυναν πολύ τους συναλλασσόμενους εάν μπορούσαν να συμπληρωθούν ηλεκτρονικά μέσω διαδικτυακής πλατφόρμας.

Προτεινόμενες αλλαγές

Οι αποδέκτες υπηρεσιών της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε., στο ειδικό πεδίο του ερωτηματολογίου αξιολόγησης, προχώρησαν σε σειρά προτάσεων:

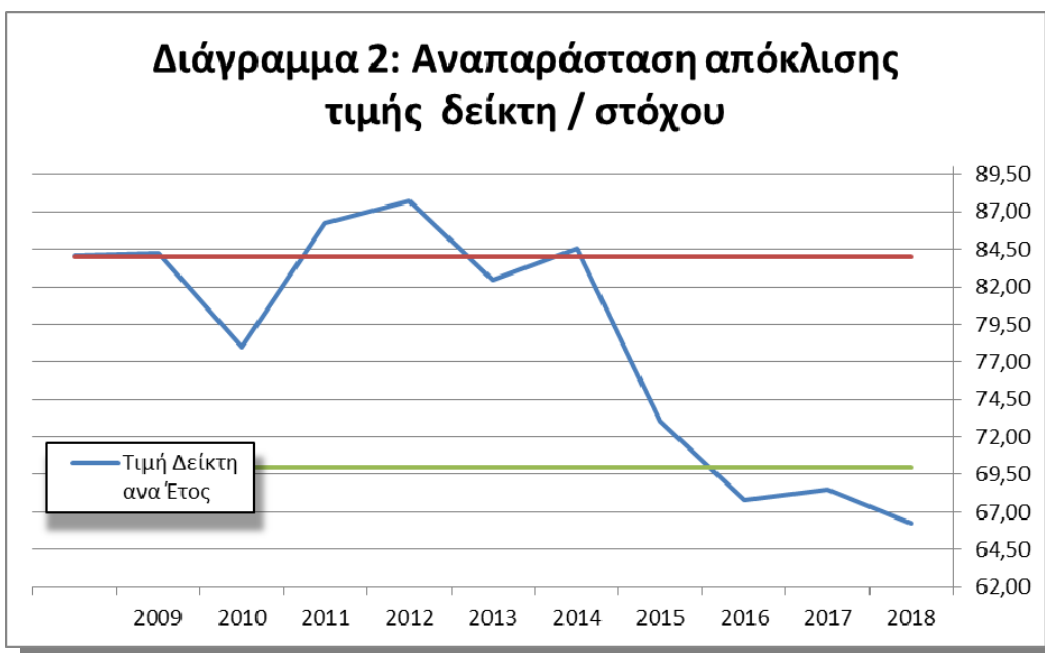
- Αλλαγή θεσμικού πλαισίου η οποία θα επιφέρει μείωση γραφειοκρατίας, ευελιξία, απλοποίηση των διαδικασιών και ταχύτερη εξυπηρέτησή τους.
- Υιοθέτηση ακόμα περισσότερων παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών (ηλεκτρονική υποβολή και παρακολούθηση αιτημάτων, ενημέρωση μέσω email για τον αριθμό πρωτοκόλλου που λαμβάνει ένα έγγραφο κ.λπ.).
- Ενίσχυση της Μ.Ο.Δ.Υ. με περισσότερο εξειδικευμένο προσωπικό.
- Κατάρτιση του ήδη υπάρχοντος προσωπικού στις διαδικασίες λειτουργίας του ΕΛΚΕ έτσι ώστε να υπάρχει ενιαία πληροφόρηση προς όλους τους συναλλασσόμενους αλλά και σε θέματα συμπεριφοράς και αλληλεπίδρασης με συναλλασσόμενους.
- Καλύτερη κατανομή των αρμοδιοτήτων του προσωπικού και αξιολόγησή τους για αποτελεσματικότερη διεκπεραίωση των εργασιών.
- Υποστήριξη των Επιστημονικών Υπευθύνων και των συνεργατών τους στην συμπλήρωση των εντύπων και στον έλεγχο ορθότητας αυτών.
- Δημιουργία ειδικής διαδικασίας διαχείρισης επειγόντων εγγράφων.
- Ανάρτηση στην ιστοσελίδα παραδειγμάτων (case studies), συχνών ερωτήσεων-απαντήσεων (faq) και οπτικοποιημένων βημάτων ανά διαδικασία.
- Αύξηση των τηλεφωνικών γραμμών εξυπηρέτησης στο Help Desk και επέκταση του ωραρίου του.

Διακύμανση Δείκτη Ικανοποίησης

Στη συνέχεια του πορίσματος της Αξιολόγησης των Αποδεκτών Υπηρεσιών της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε. για το έτος 2019, 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 αποτυπώνεται γραφικά η απόκλιση της ετήσιας τιμής δείκτη με την παλιά (84%) και την νέα τιμή στόχου (70%).

Συμπέρασμα

Συμπερασματικά, τα αποτελέσματα των ερωτηματολογίων έδειξαν ότι υπάρχει υψηλή ποιότητα στο ανθρώπινο δυναμικό της Μ.Ο.Δ.Υ. του Ε.Λ.Κ.Ε. αλλά οι συνεχείς νομοθετικές αλλαγές, οι οποίες επιφέρουν περισσότερη γραφειοκρατία προσθέτοντας περισσότερες διοικητικές πράξεις στην ροή εργασιών έχουν σαν αποτέλεσμα τις καθυστερήσεις και τελικά τον σχετικά χαμηλό βαθμό ανταπόκρισης της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε. σε σχέση με τον προσδοκώμενο βαθμό ικανοποίησης των αποδεκτών των υπηρεσιών.

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
της Μ.Ο.Δ.Υ. του Ε.Λ.Κ.Ε.

Β. Δημακοπούλου