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

2018

Ειδικός Λογαριασμός
Κονδυλίων Έρευνας

Τμήμα Επικοινωνίας, Προβολής και Ποιότητας Υπηρεσιών

Περιεχόμενα

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	1
ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ	2
ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ	4
Η ΙΔΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΤΩΝ	4
ΕΙΝΑΙ ΧΡΗΣΙΜΗ Η ΥΠΗΡΕΣΙΑ HELP DESK ΤΟΥ Ε.Λ.Κ.Ε.;	5
ΠΟΣΟ ΣΥΧΝΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ HELP DESK ΤΟΥ Ε.Λ.Κ.Ε.;	6
ΠΟΙΟ ΜΕΣΟ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΠΡΟΤΙΜΑΤΕ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΣΑΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ HELP DESK ΤΟΥ Ε.Λ.Κ.Ε.;	7
ΠΟΣΟ ΣΥΧΝΑ ΧΡΕΙΑΣΤΗΚΕ ΝΑ ΠΑΡΑΠΕΜΦΘΕΙ ΕΝΑ ΕΡΩΤΗΜΑ ΣΑΣ ΣΤΟ ΑΡΜΟΔΙΟ ΤΜΗΜΑ ΤΟΥ Ε.Λ.Κ.Ε. ΩΣΤΕ ΝΑ ΑΠΑΝΤΗΘΕΙ;	8
ΠΟΙΟΣ Ο ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ HELP DESK ΤΟΥ Ε.Λ.Κ.Ε. ΣΤΗΝ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΤΟΥ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΣ ΣΑΣ;	9
ΠΟΣΟ ΕΓΚΑΙΡΑ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΘΗΚΕ Η ΥΠΗΡΕΣΙΑ HELP DESK ΤΟΥ Ε.Λ.Κ.Ε. ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΤΩΝ ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ ΣΑΣ;	10
ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΕΙΣΤΕ ΑΠΟ ΤΗΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ HELP DESK ΤΟΥ Ε.Λ.Κ.Ε.;	11
ΠΟΣΟ ΕΥΚΟΛΗ ΕΙΝΑΙ Η ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ HELP DESK ΤΟΥ Ε.Λ.Κ.Ε.;	12
ΑΝΟΙΧΤΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ	13
ΠΑΡΑΚΑΛΩ ΑΝΑΦΕΡΕΤΕ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΠΟΥ ΚΑΘΟΡΙΣΑΝ ΤΗΝ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΣΑΣ:	13
ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΑΛΛΑΓΕΣ	13
ΣΥΣΧΕΤΙΣΜΟΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ	16
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ	18

Γενικά στοιχεία

Κατά το δεύτερο τρίμηνο του 2018 ολοκληρώθηκε η αξιολόγηση του βαθμού ικανοποίησης των αποδεκτών της Υπηρεσίας Αρωγής Χρηστών (Help Desk) του Ειδικού Λογαριασμού Κονδυλίων Έρευνας (Ε.Λ.Κ.Ε.) όπως προβλεπόταν στην διαδικασία Ε-ΔΠ-19 «Υπηρεσίες υποστήριξης και αρωγής χρηστών (HelpDesk)». Η αξιολόγηση πραγματοποιήθηκε έπειτα από ενημερωτική επιστολή του Προέδρου της Επιτροπής Ερευνών, Καθηγητή Θωμά Σφηκόπουλου που εστάλη στις 18/5/2018 (σχετ. Α.Π.12017/2018) στους χρήστες της υπηρεσίας Help Desk των οποίων η διεύθυνση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ήταν καταχωρισμένη στη φόρμα του Help Desk του Πληροφοριακού Συστήματος. Έκτοτε, οι χρήστες της υπηρεσίας Helpdesk ενημερώνονται για τη διαδικασία αξιολόγησης (α) στο τέλος κάθε απαντητικού email που λαμβάνουν από την υπηρεσία Helpdesk (β) τηλεφωνικά από το προσωπικό του Helpdesk και (γ) από την ιστοσελίδα του ΕΛΚΕ. Το ερωτηματολόγιο είναι διαθέσιμο στην ιστοσελίδα της Υπηρεσίας στη διαδρομή <https://goo.gl/forms/LTU5fyjvZg1oihHA2>.

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από 8 ερωτήσεις κλειστού και δύο ανοιχτού τύπου, ενώ δίνεται η επιλογή στο 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 του Help Desk στις ερωτήσεις κλειστού τύπου και στη δυνατότητα να διατυπώσουν προτάσεις βελτίωσης ή οποιοδήποτε άλλο σχόλιο.

Για τις κλειστές ερωτήσεις 5, 7 και 8, που αφορούν το 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 4,28. 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 διαμορφώνεται σε 85,6 στην εκατονταβάθμια κλίμακα.

Συνολικά συγκεντρώθηκαν 278 ερωτηματολόγια, ενώ η τιμή στόχος του αντιπροσωπευτικού δείγματος ήταν τα 247 γεγονός που σημαίνει ότι υπερκαλύφθηκε το ελάχιστο αποδεκτό δείγμα. Στις 18 Μαΐου 2018 εστάλησαν 1.558 μηνύματα

ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σε αποδέκτες που είχαν επικοινωνήσει με το Help Desk έστω και μια φορά και τους καλούσαν σε αξιολόγησή του. Από τις 1.558 κλήσεις προς αξιολόγηση που εστάλησαν, υπήρξε ανταπόκριση από 278 περιπτώσεις. 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 98%, ποσοστό που υπερκαλύπτει 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 247 αξιολογήσεις. Το εργαλείο στατιστικής που χρησιμοποιήθηκε διατίθεται στο διαδίκτυο¹ και αποτελεί αναγνωρισμένο υπολογιστή από τους επιστήμονες του κλάδου.

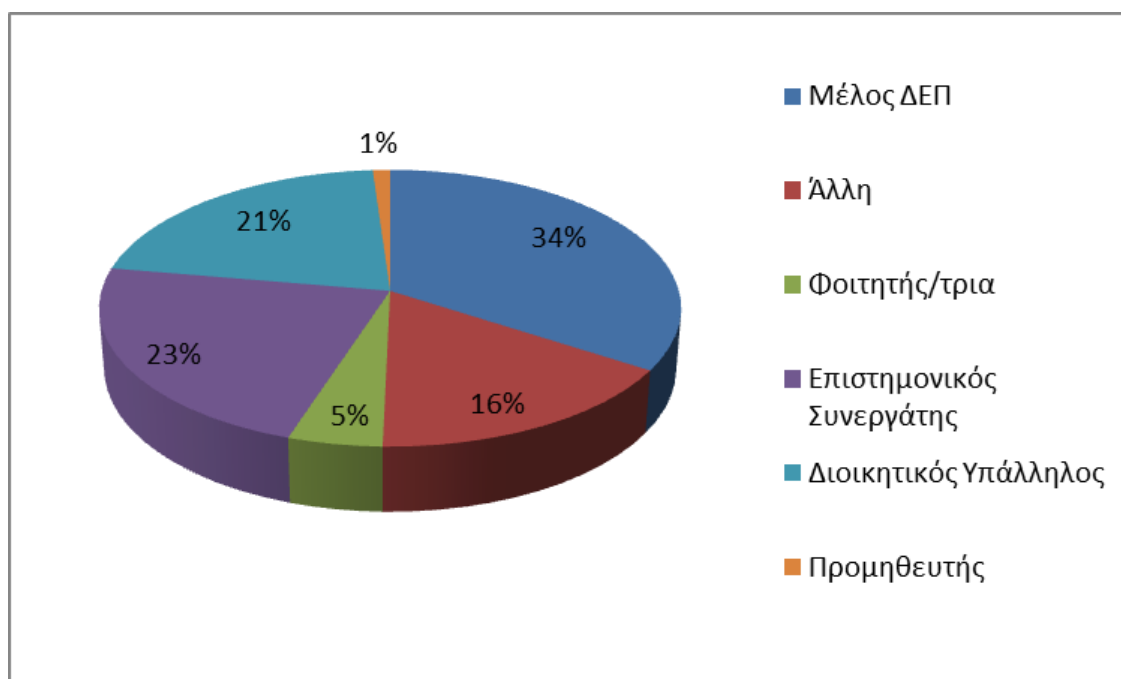
¹ <http://www.calculator.net/sample-size-calculator.html>

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 αποτελούν τη μεγαλύτερη ομάδα αξιολογητών με ποσοστό 34%, ενώ τα μέλη της ευρύτερης πανεπιστημιακής κοινότητας φτάνουν το ποσοστό του 83% σε σύνολο.

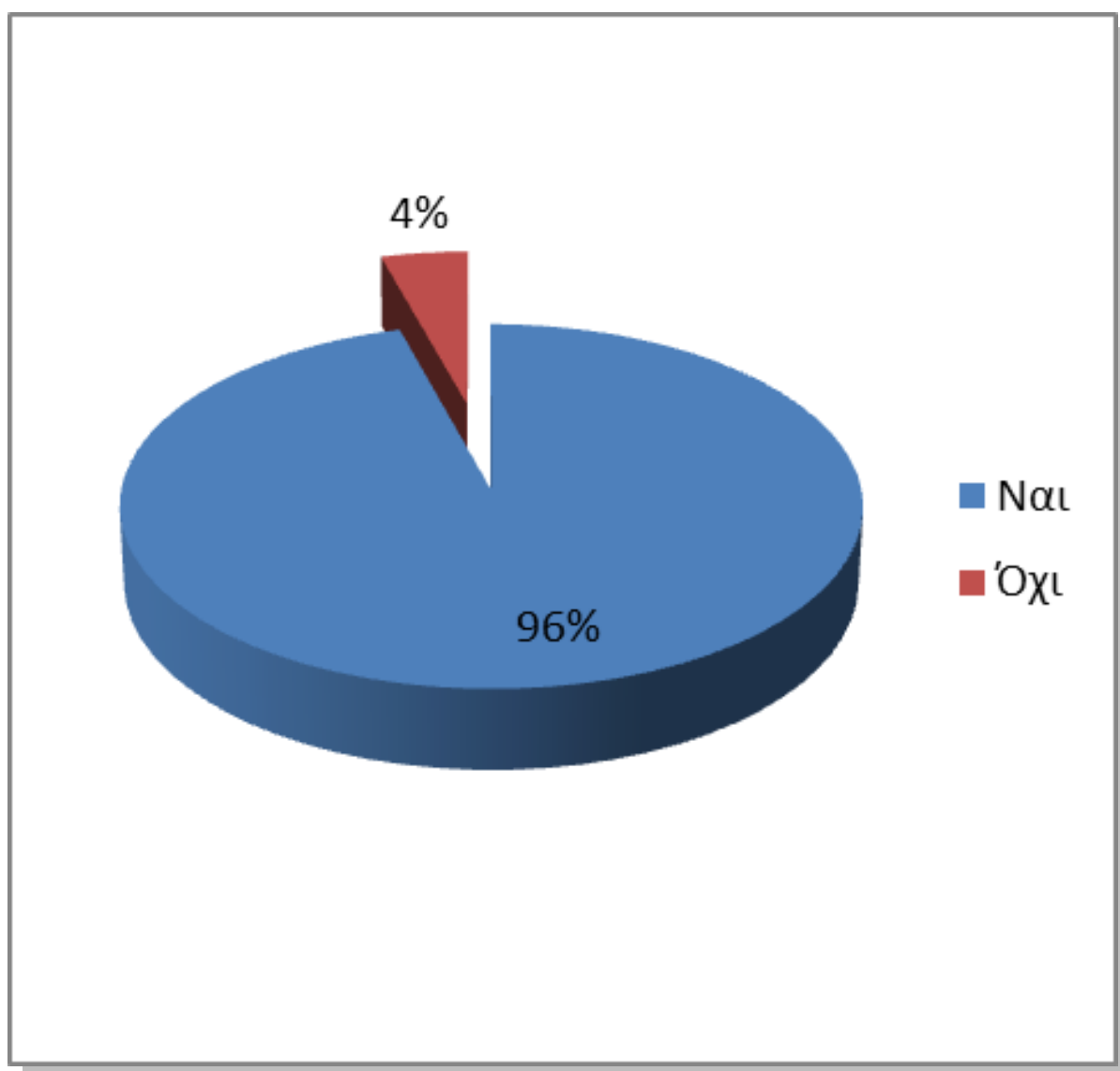
<u>Η ιδιότητα των αξιολογητών</u>	<u>Πλήθος</u>	<u>Ποσοστό</u>
Μέλος ΔΕΠ	95	34%
Άλλη	45	16%
Φοιτητής/τρια	13	5%
Επιστημονικός Συνεργάτης	63	23%
Διοικητικός Υπάλληλος	59	21%
Προμηθευτής	3	1%



Είναι χρήσιμη η Υπηρεσία HELP DESK του Ε.Λ.Κ.Ε.:

Στην πρώτη ερώτηση οι αξιολογητές καλούνται να δηλώσουν τη γνώμη τους για τη χρησιμότητα της νέας υπηρεσίας Help Desk. Το 96% των αξιολογητών αναγνωρίζει την χρησιμότητά της.

<u>Είναι χρήσιμη η Υπηρεσία HELP DESK του Ε.Λ.Κ.Ε.:</u>	<u>Πλήθος</u>	<u>Ποσοστό</u>
Ναι	266	96%
Όχι	12	4%

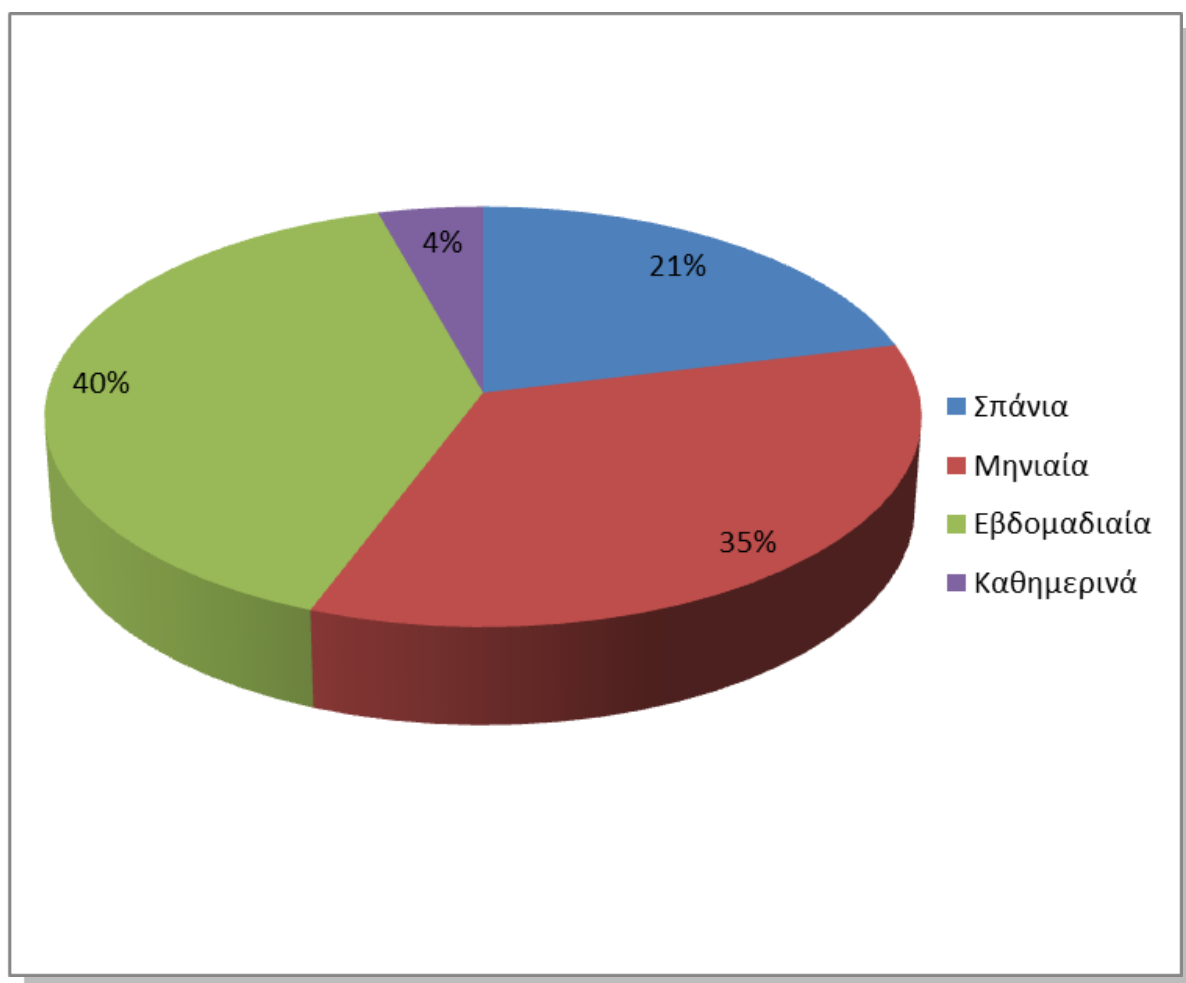


Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε την Υπηρεσία HELP DESK του Ε.Λ.Κ.Ε.:

Συνεχίζοντας στη δεύτερη ερώτηση του ερωτηματολογίου, γίνεται προσπάθεια αποτύπωσης της εικόνας για τη συχνότητα χρήσης της νέας υπηρεσίας. Το 40% των αξιολογητών δήλωσε ότι χρησιμοποιεί την υπηρεσία σε εβδομαδιαία βάση και αποτελεί την πολυπληθέστερη απάντηση. Ακολουθεί η μηνιαία χρήση της υπηρεσίας σε ποσοστό 35%. Η σπανιότερη του μήνα χρήση συγκεντρώνει ποσοστό του 21%, ενώ η καθημερινή χρήση ανέρχεται σε 4%.

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

	Πλήθος	Ποσοστό
Σπάνια	59	21%
Μηνιαία	96	35%
Εβδομαδιαία	111	40%
Καθημερινά	12	4%

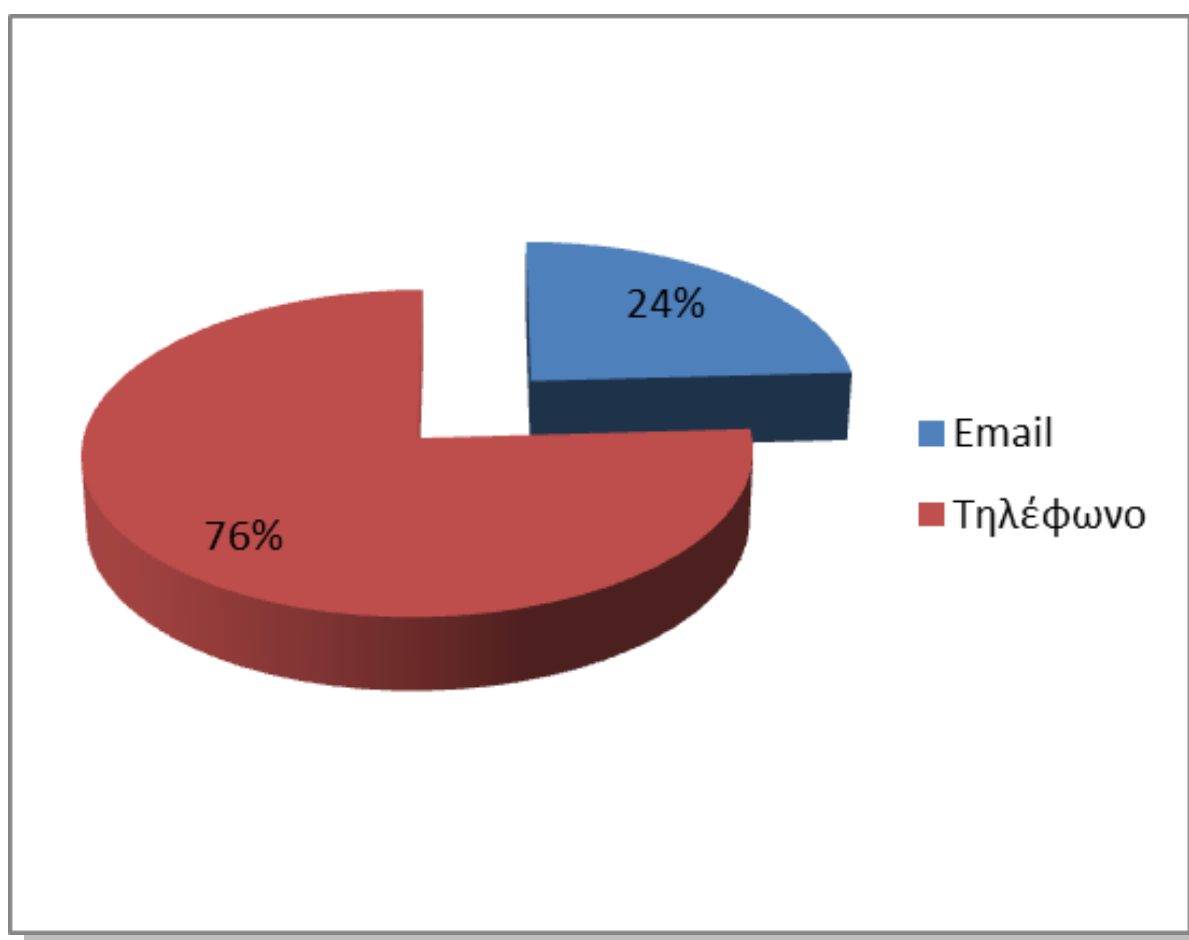


Ποιο μέσο επικοινωνίας προτιμάτε για την εξυπηρέτησή σας από την Υπηρεσία HELP DESK του Ε.Λ.Κ.Ε.:

Στη συνέχεια ακολουθεί ερώτηση σχετικά με την προτίμηση του μέσου επικοινωνίας των αξιολογητών με την υπηρεσία. Help Desk. Το 76% των αξιολογητών προτιμά την τηλεφωνική επικοινωνία.

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

	Πλήθος	Ποσοστό
Email	67	24%
Τηλέφωνο	211	76%

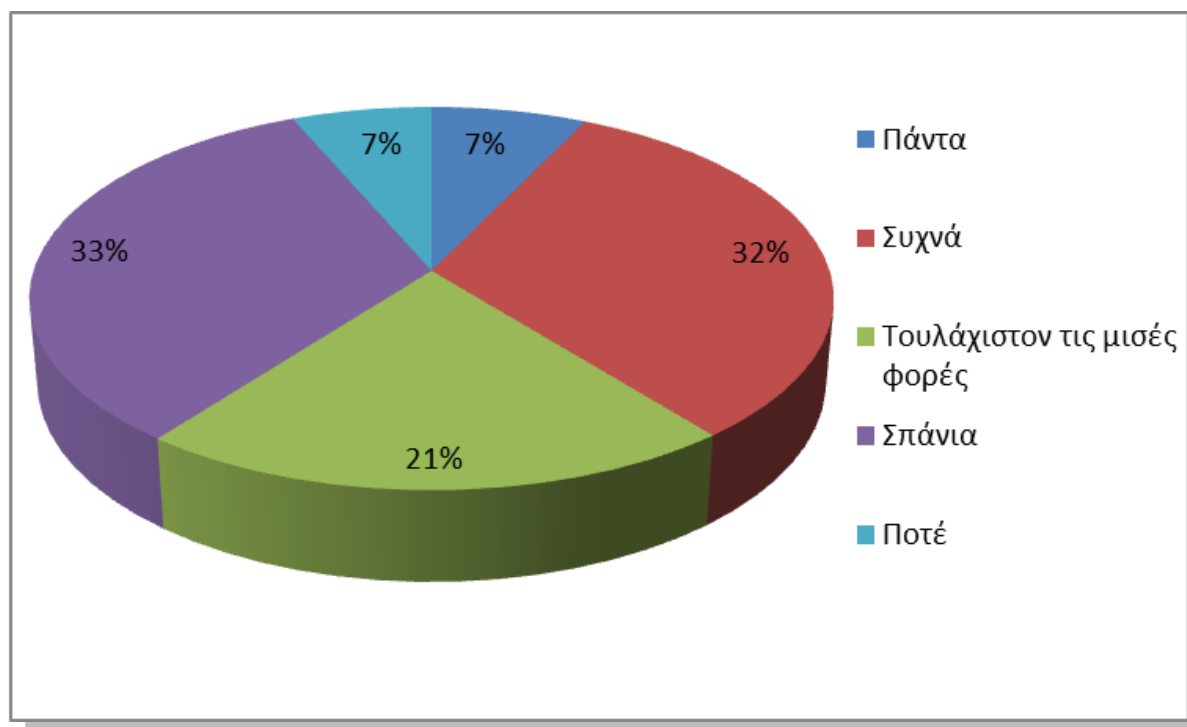


Πόσο συχνά χρειάστηκε να παραπεμφθεί ένα ερώτημά σας στο αρμόδιο τμήμα του Ε.Λ.Κ.Ε. ώστε να απαντηθεί:

Η συχνότητα παραπομπής του ερωτήματος στο αρμόδιο Τμήμα του Ε.Λ.Κ.Ε. απασχολεί την επόμενη, τέταρτη ερώτηση και δίνονται πέντε επιλογές απάντησης. Σε αυτή την ερώτηση τα ποσοστά είναι πολύ συμμετρικά. Το «Πάντα» και το «Ποτέ» συγκεντρώνουν από 7%, ενώ το ίδιο ισχύει και για τις επόμενες στη σειρά απαντήσεις, «Συχνά» και «Σπάνια» που συγκεντρώνουν από 32% και 33% αντίστοιχα, ενώ η κατηγορία «Τουλάχιστον τις μισές φορές» ανέρχεται στο 21%.

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>
Πάντα	20	7%
Συχνά	89	32%
Τουλάχιστον τις μισές φορές	59	21%
Σπάνια	92	33%
Ποτέ	18	7%

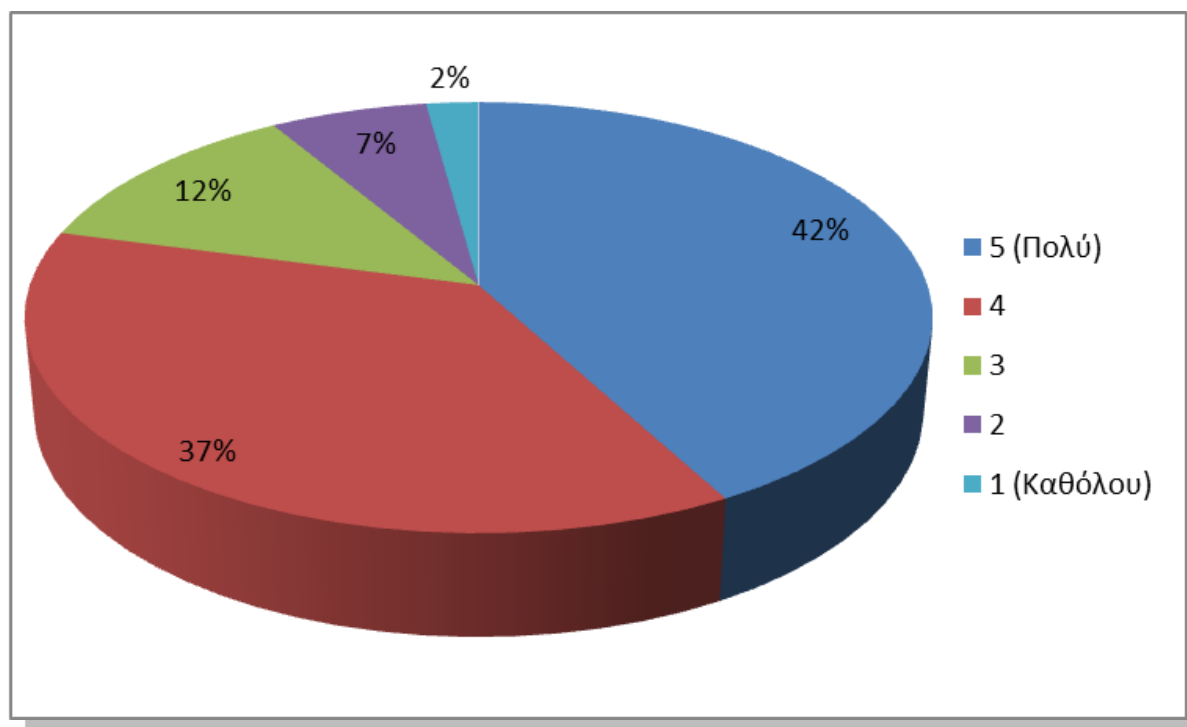


Ποιος ο βαθμός ικανοποίησης από την Υπηρεσία HELP DESK του Ε.Λ.Κ.Ε. στην απάντηση του ερωτήματός σας:

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 42%, ενώ σε ποσοστό 79% συγκέντρωσε βαθμολογία «4» και «5». Η μεσαία βαθμολογία «3» δόθηκε από το 12% του συνόλου των αξιολογητών, ενώ για τις δύο χειρότερες βαθμολογίες το ποσοστό είναι 9% και για τις δύο μαζί.

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

	<u>Πλήθος</u>	<u>Ποσοστό</u>
5 Πολύ	117	42%
4	103	37%
3	34	12%
2	18	7%
1 Καθόλου	6	2%



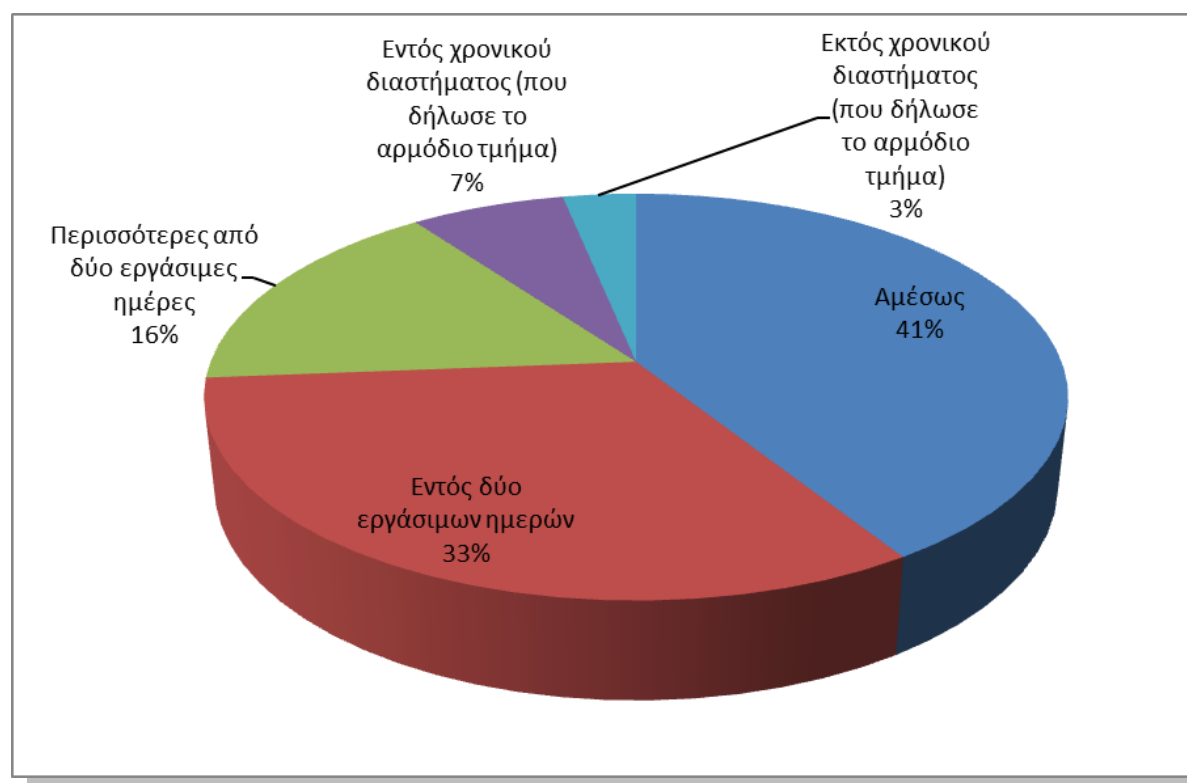
Πόσο έγκαιρα ανταποκρίθηκε η Υπηρεσία HELP DESK του Ε.Λ.Κ.Ε. για την απάντηση των ερωτημάτων σας:

Η ταχύτητα απόκρισης στο ερώτημα απασχολεί στη συνέχεια την αξιολόγηση της υπηρεσίας. Εδώ οι παρεχόμενες απαντήσεις δομούνται ανάλογα με την ταχύτητα απάντησης τόσο του Help Desk απευθείας, όσο και αυτής του αρμόδιου Τμήματος. σε σχέση με το χρόνο που το ίδιο το Τμήμα είχε αρχικά δηλώσει ότι θα χρειαστεί.

Το 41% δήλωσε ότι εξυπηρετήθηκε από το Help Desk αμέσως, δηλαδή μέσα στην ίδια ημέρα, ενώ το 33% εξυπηρετήθηκε εντός δύο ημερών. Σύμφωνα με τους αξιολογητές, τα τρία τέταρτα των ερωτημάτων που δέχτηκε η υπηρεσία Help Desk απαντήθηκαν εντός δύο ημερών. Αντίστοιχα, το ποσοστό των ερωτημάτων που έχει παραπεμφθεί για να απαντηθεί σε αρμόδιο Τμήμα είναι 10%, ποσοστό που περιλαμβάνει τόσο τις εντός όσο και εκτός του δεδηλωμένου αναγκαίου διαστήματος απάντησης του Τμήματος.

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

	<u>Πλήθος</u>	<u>Ποσοστό</u>
Αμέσως	114	41%
Εντός δύο εργάσιμων ημερών	91	33%
Περισσότερες από δύο εργάσιμες ημέρες	45	16%
Εντός χρονικού διαστήματος (που δήλωσε το αρμόδιο τμήμα)	19	7%
Εκτός χρονικού διαστήματος (που δήλωσε το αρμόδιο τμήμα)	9	3%



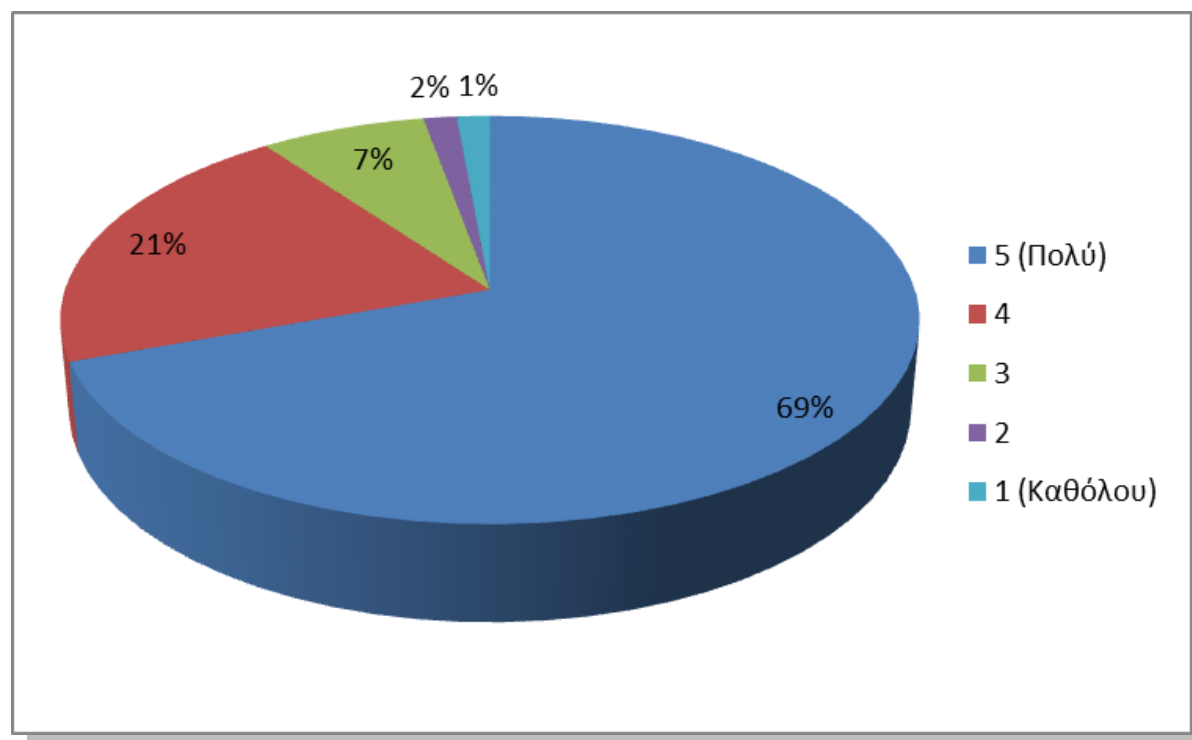
Πόσο ικανοποιημένος είστε από την συμπεριφορά του προσωπικού της Υπηρεσίας HELP DESK του Ε.Λ.Κ.Ε.:

Παράλληλα με την ταχύτητα διεκπεραίωσης του ερωτήματος, οι αξιολογητές καλούνται να αξιολογήσουν και τη συμπεριφορά του προσωπικού του Help Desk, στην έβδομη ερώτηση του ερωτηματολογίου.

Περίπου επτά στους δέκα αξιολογητές έδωσαν άριστα στη συμπεριφορά του προσωπικού, ενώ το ποσοστό των δύο καλύτερων βαθμολογιών, δηλαδή του «4» και του «5», είναι 90%.

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

	<u>Πλήθος</u>	<u>Ποσοστό</u>
5 Πολύ	193	69%
4	57	21%
3	20	7%
2	4	2%
1 Καθόλου	4	1%



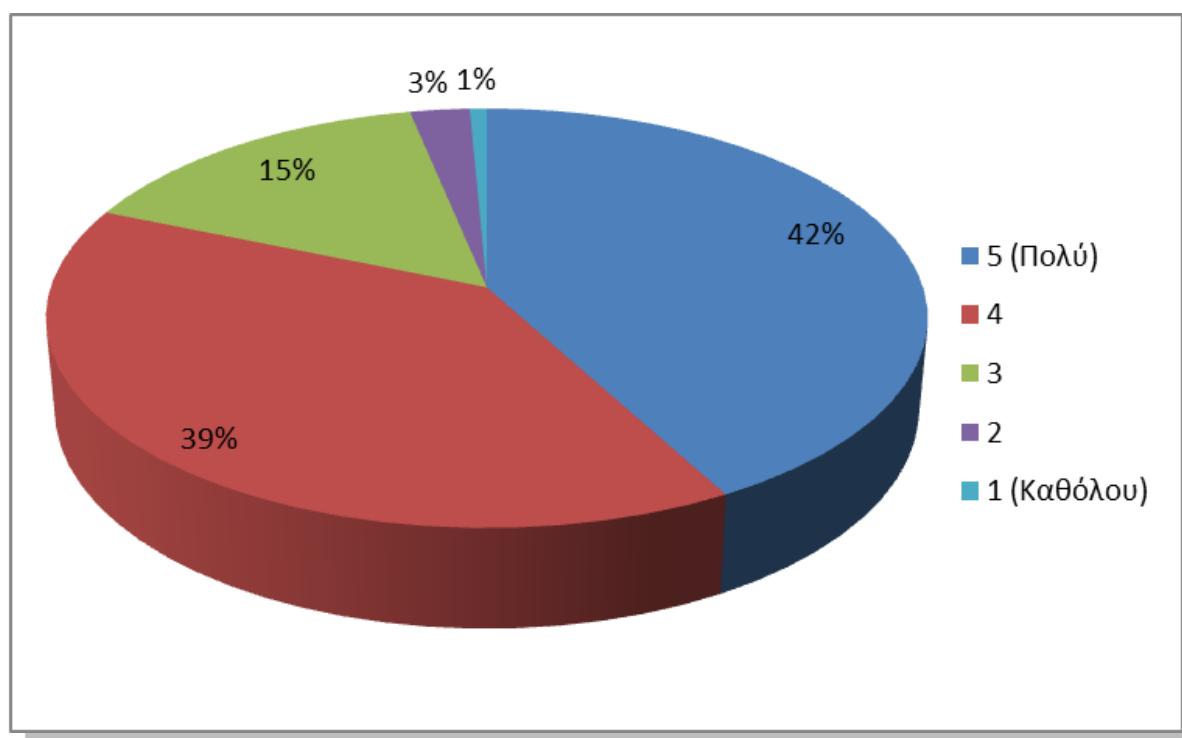
Πόσο εύκολη είναι η επικοινωνία με την Υπηρεσία HELP DESK του Ε.Λ.Κ.Ε.:

Τέλος, η ευκολία, με την οποία έγινε η επικοινωνία με την υπηρεσία, βαθμολογείται με πενταβάθμια και αυτή, κλίμακα, στην τελευταία κλειστή ερώτηση του ερωτηματολογίου.

Το 81% των αξιολογητών δήλωσαν ότι η επικοινωνία με το Help Desk είναι πολύ εύκολη, βαθμολογία 4 και 5, ενώ το ποσοστό της άριστης βαθμολογίας είναι το 42%. Τα ποσοστά κρίνονται ιδιαίτερα ικανοποιητικά.

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

	Πλήθος	Ποσοστό
5 Πολύ	117	42%
4	109	39%
3	43	15%
2	7	3%
1 Καθόλου	2	1%



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:

Παρακαλώ αναφέρετε τους λόγους που καθόρισαν την βαθμολογία σας:

Οι αποδέκτες των υπηρεσιών του Helpdesk χαρακτηρίζουν ως ισχυρό σημείο του την ευγένεια, την προθυμία, τη διάθεση για βοήθεια και εξυπηρέτηση εκ μέρους του προσωπικού του Helpdesk. Μνεία γίνεται, επίσης, στις γνώσεις, στην παροχή σωστής πληροφόρησης και καθοδήγησης και στην άμεση απάντηση των αιτημάτων/ερωτημάτων. Οι αναφορές σε αγένεια και έλλειψη γνώσης επί των διαδικασιών εκ μέρους του προσωπικού του Helpdesk υπάρχουν, αλλά είναι σαφώς λιγότερες. Στη συντριπτική τους πλειοψηφία, οι αποδέκτες των υπηρεσιών του Helpdesk κάνουν λόγο για ευγένεια και άμεση εξυπηρέτηση.

Ως κυριότεροι λόγοι χαμηλότερης βαθμολογίας αναφέρονται οι τεχνικές δυσκολίες πρόσβασης στην υπηρεσία του Helpdesk, με πολύ συχνές αναφορές σε κατελιμμένες τηλεφωνικές γραμμές. Επίσης, σε κάποιες απαντήσεις αναφέρονται καθυστερήσεις στην απάντηση των αιτημάτων/ερωτημάτων μέσω e-mail. Στα προβλήματα, επίσης, αναφέρονται οι ασαφείς και γενικές απαντήσεις, η διάσταση απαντήσεων μεταξύ υπαλλήλων και Τμημάτων καθώς και ότι η απάντηση «το αίτημά σας βρίσκεται στο Χ Τμήμα» δεν καλύπτει τους αποδέκτες των υπηρεσιών. Αναφορά γίνεται, επίσης, στις γενικότερες καθυστερήσεις που αφορούν άλλα Τμήματα του Ε.Λ.Κ.Ε. και στις γραφειοκρατικές διαδικασίες.

Σε έναν αριθμό σχολίων/απαντήσεων, αναγνωρίζεται ο μεγάλος όγκος των διαδικασιών και ο φόρτος εργασίας της Υπηρεσίας, ενώ σε μόλις 2 από τα 278 ερωτηματολόγια προτείνεται να καταργηθεί το Helpdesk σαν ακραία έκφραση δυσαρέσκειας.

Προτεινόμενες αλλαγές

Στις προτάσεις για βελτίωση, που καταθέτουν οι αποδέκτες των υπηρεσιών, περιλαμβάνεται η αύξηση των τηλεφωνικών γραμμών ή/και του προσωπικού και σε ορισμένες περιπτώσεις η επέκταση του ωραρίου λειτουργίας του Helpdesk.

Σε τεχνικό επίπεδο, μερικές από τις προτάσεις αφορούν σε:

- Ηλεκτρονική κατάθεση εγγράφων και δικαιολογητικών
- Ηλεκτρονικό πρωτόκολλο, χρήση ψηφιακής υπογραφής (αναφέρεται μεγάλος χρόνος ανάμεσα στην πρωτοκόλληση και ανάθεση σε υπάλληλο)
- Ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων τόσο εσωτερικά (ανάθεση εργασίας) όσο και εξωτερικά της Υπηρεσίας
-
- Ενημέρωση της Πανεπιστημιακής Κοινότητας για τα ανώτατα χρονικά όρια διεκπεραίωσης αιτημάτων
- Παρακολούθηση από την Υπηρεσία των εκκρεμοτήτων που χρονίζουν και ενημέρωση των Επιστημονικών Υπευθύνων
- Ενημέρωση του Συστήματος σε real time έτσι ώστε να δίνεται έγκαιρη πληροφόρηση στους συναλλασσόμενους
- Σε μια απάντηση προτείνεται η δυνατότητα υποβολής ερωτημάτων/αιτημάτων μέσω κινητού τηλεφώνου (πχ sms)
- Σε μια απάντηση προτείνεται η μαγνητοφώνηση των συνομιλιών (και για εκπαιδευτικούς σκοπούς)

Σε ορισμένες απαντήσεις, οι αποδέκτες των υπηρεσιών επιθυμούν να υπάρχει καλύτερη ενημέρωση για τα νέα δεδομένα/διαδικασίες/νομοθεσία, καθώς επίσης, υπογραμμίζουν την ανάγκη όλοι οι υπάλληλοι και τα Τμήματα του Ε.Λ.Κ.Ε. να έχουν την ίδια ενημέρωση, να υπάρχουν ενιαίοι χειρισμοί των θεμάτων και εν κατακλείδι, να υπάρχει καλύτερος συντονισμός και επικοινωνία μεταξύ των Τμημάτων, ενώ αναφέρεται ότι δεν αρκούν οι απορριπτικές αποφάσεις, αλλά υπάρχει ανάγκη για λύσεις.

Κάποιες προτάσεις αφορούν στην ανάγκη απευθείας επικοινωνίας με το αρμόδιο Τμήμα και με συγκεκριμένο υπάλληλο, ενώ σε μια απάντηση προτείνεται να υιοθετηθεί η φιλοσοφία του “universal agent” όχι μόνο για τους εργαζομένους του Helpdesk, αλλά και σε ολόκληρο τον Ε.Λ.Κ.Ε.

Υπάρχουν και προτάσεις που αφορούν θέματα προβολής και δημοσιότητας. Γίνεται λόγος για ανάγκη προβολής του Help Desk (μέσω της ιστοσελίδας του Ε.Κ.Π.Α. ή/και όλων των Σχολών/Τμημάτων, μέσω εντύπων).

Τέλος υπάρχουν και προτάσεις που δεν περιορίζονται στην υπηρεσία Help Desk, αλλά αφορούν το σύνολο του Ε.Λ.Κ.Ε., όπως η ανάγκη εμπλουτισμού της

ιστοσελίδας του Ε.Λ.Κ.Ε. με συμπληρωμένα υποδείγματα εγγράφων στην κατηγορία «Έντυπα».

Συσχετισμός Απαντήσεων

Στη συνέχεια θα αναφερθούμε ενδεικτικά σε συσχετισμούς απαντήσεων, μιας και μια πλήρης ανάλυσή τους θα είχε πολύ μεγάλο όγκο δεδομένων προς παρουσίαση.

Σε ποσοστό 79% (220 από τους 278) οι ερωτώμενοι έδωσαν υψηλή βαθμολογία (4-5) στην ερώτηση 5 «Ποιος ο βαθμός ικανοποίησης από την Υπηρεσία Help Desk στην απάντηση του ερωτήματός σας». Στην πλειοψηφία τους είναι μέλη ΔΕΠ, ακολουθούν οι Διοικητικοί Υπάλληλοι και έπονται οι Επιστημονικοί Συνεργάτες οι οποίοι χρησιμοποιούν ως μέσο επικοινωνίας το τηλέφωνο. Σε ποσοστό 21% (58 από τους 278) οι ερωτώμενοι έδωσαν βαθμολογία 1-3 στην ερώτηση 5. Στην πλειοψηφία τους είναι μέλη ΔΕΠ και ακολουθούν οι Επιστημονικοί Συνεργάτες. Η πλειοψηφία χρησιμοποιεί το τηλέφωνο ως κύριο μέσο επικοινωνίας. Η κυριότερη συχνότητα επικοινωνίας είναι εβδομαδιαία και σε αμέσως μικρότερο ποσοστό μηνιαία.

Το 4% των ερωτώμενων (12 από 278) θεωρεί ότι η υπηρεσία του Help Desk δεν είναι χρήσιμη. Εξ' αυτών, 8 είναι μέλη ΔΕΠ Σχολών Θετικών Επιστημών (Τμήματα Φυσικής, Χημείας, Βιολογίας, Πληροφορικής), 2 Επιστημονικοί Συνεργάτες (του Παν/μίου και του Τμήματος Γεωλογίας & Γεωπεριβάλλοντος), 1 φοιτήτρια (Ιατρικής Σχολής) και 1 με άλλη ιδιότητα (ιδιωτική εταιρία). Σε ποσοστό 50% των απαντήσεων η συχνότητα επικοινωνίας είναι εβδομαδιαία, ενώ μηνιαία και σπάνια σε ποσοστό 25% αντίστοιχα.

Δύο ερωτώμενοι που έδωσαν μεν χαμηλή βαθμολογία όσον αφορά στην απάντηση του ερωτήματός τους από το Help Desk (ερώτηση 5) και κατ' επέκταση αρνητικό σχόλιο όσον αφορά τους λόγους που καθόρισαν τη βαθμολογία τους (ερώτηση 9), αλλά θεωρούν χρήσιμη την υπηρεσία (ερώτηση 2), είναι μέλη Δ.Ε.Π. της Ιατρικής Σχολής που προτιμούν το e-mail ως μέσο επικοινωνίας (ερώτηση 3). Οι συγκεκριμένοι ερωτώμενοι κάνουν λόγο για καθυστερήσεις, για εμπόδια στη διεκπεραίωση των έργων, για διάσταση απαντήσεων και κάποιες φορές λανθασμένες ή αόριστες απαντήσεις.

Η πλειονότητα των ερωτώμενων που χρησιμοποιούν καθημερινά την Υπηρεσία του Help Desk είναι διοικητικοί υπάλληλοι, ενώ η πλειοψηφία όσων κάνουν χρήση της σε εβδομαδιαία βάση είναι Μέλη Δ.Ε.Π.

Σε μια γενική αποτίμηση, η ύπαρξη και η λειτουργία του Helpdesk αξιολογείται θετικά με δυνατό σημείο την ευγένεια και τη διάθεση εξυπηρέτησης εκ μέρους του προσωπικού και αδύναμο σημείο την πολυπλοκότητα και την καθυστέρηση στις

διαδικασίες, καθώς και τις αόριστες και ορισμένες φορές λανθασμένες ή και αντιφατικές απαντήσεις. Δύσκολη χαρακτηρίζεται η επικοινωνία με άλλα Τμήματα του Ε.Λ.Κ.Ε., ενώ δηλώνεται η ανάγκη να υπάρχει άμεση επικοινωνία με το Τμήμα και τον υπάλληλο που χειρίζεται το εκάστοτε ζήτημα.

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 τονίζονται από τους αξιολογητές. Το ποσοστό ικανοποίησης από την υπηρεσία συγκεντρώνει υψηλά ποσοστά, με το 80% των αξιολογήσεων να είναι με βαθμό άνω του καλού. Βαθμός που κρίνεται ιδιαίτερα ικανοποιητικός για το σύντομο χρονικό διάστημα λειτουργίας της νέας αυτής υπηρεσίας, αλλά και για τον βαθμό δυσκολίας των ερωτημάτων που καλείται να απαντήσει. Αντίστοιχα, η ταχύτητα απόκρισης στα υποβαλλόμενα ερωτήματα αγγίζει το 75% για αυτά που απαντήθηκαν εντός δύο εργάσιμων ημερών και χωρίς να παραπεμφθούν σε άλλο Τμήμα. Επιπρόσθετα, η ικανοποίηση των αποδεκτών από τη συμπεριφορά των στελεχών είναι και αυτή πολύ υψηλή, με ενδεικτικό τη βαθμολόγηση με άριστα από το 70% των ερωτηματολογίων. Τέλος, ο μέσος όρος των τριών ανωτέρω ερωτήσεων διαμορφώνεται σε 85,6% το οποίο κρίνεται ιδιαίτερος ικανοποιητικό δεδομένης της οχτάμηνης λειτουργίας της εν λόγω υπηρεσίας.

Παράλληλα, οι αλλαγές που προτάθηκαν από τους αξιολογητές αποτελούν ιδιαίτερη βοήθεια για τη νεοσυσταθείσα 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.

Η Προϊσταμένη του Τμήματος Επικοινωνίας,
Προβολής και Ποιότητας Υπηρεσιών

Β. Δημακοπούλου