
ΕΚΘΕΣΗ ΠΟΡΙΣΜΑΤΩΝ
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ
ΑΠΟΔΕΚΤΩΝ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
HELP DESK / 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 |
| Άντληση Αξιολογητών | 2 |
| Ερωτηματολόγιο | 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 | 14 |
| ΔΙΑΧΡΟΝΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ | 15 |
| ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ | 17 |

Γενικά στοιχεία

Κατά το τρίτο τετράμηνο του 2019 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 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.¹ και ένα για το Help Desk² αποκλειστικά για τους χρήστες της παρεχόμενης υπηρεσίας.

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. 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 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

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

² https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf2SfJush--Xx9zBVYvI1n_GSWZiYi3f0EZnauQg-lzVtJfA/viewform

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 4,25. Η βαθμολογία σχεδόν ταυτίζεται με την περσινή που ήταν στο 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 στην εκατονταβάθμια κλίμακα διαμορφώνεται στο 85,00.**

Συνολικά συγκεντρώθηκαν 392 ερωτηματολόγια, ενώ η τιμή στόχος του αντιπροσωπευτικού δείγματος ήταν τα 345 γεγονός που σημαίνει ότι υπερκαλύφθηκε το ελάχιστο αποδεκτό δείγμα. Στις 16 Οκτωβρίου 2019 εστάλησαν μέσω mailing list 3.305 μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σε αποδέκτες που τους καλούσαν σε αξιολόγηση. Από τις 3.305 κλήσεις προς αξιολόγηση που εστάλησαν, υπήρξε ανταπόκριση από 392 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 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. Το εργαλείο στατιστικής που χρησιμοποιήθηκε διατίθεται στο διαδίκτυο³ και αποτελεί αναγνωρισμένο υπολογιστή από τους επιστήμονες του κλάδου.

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

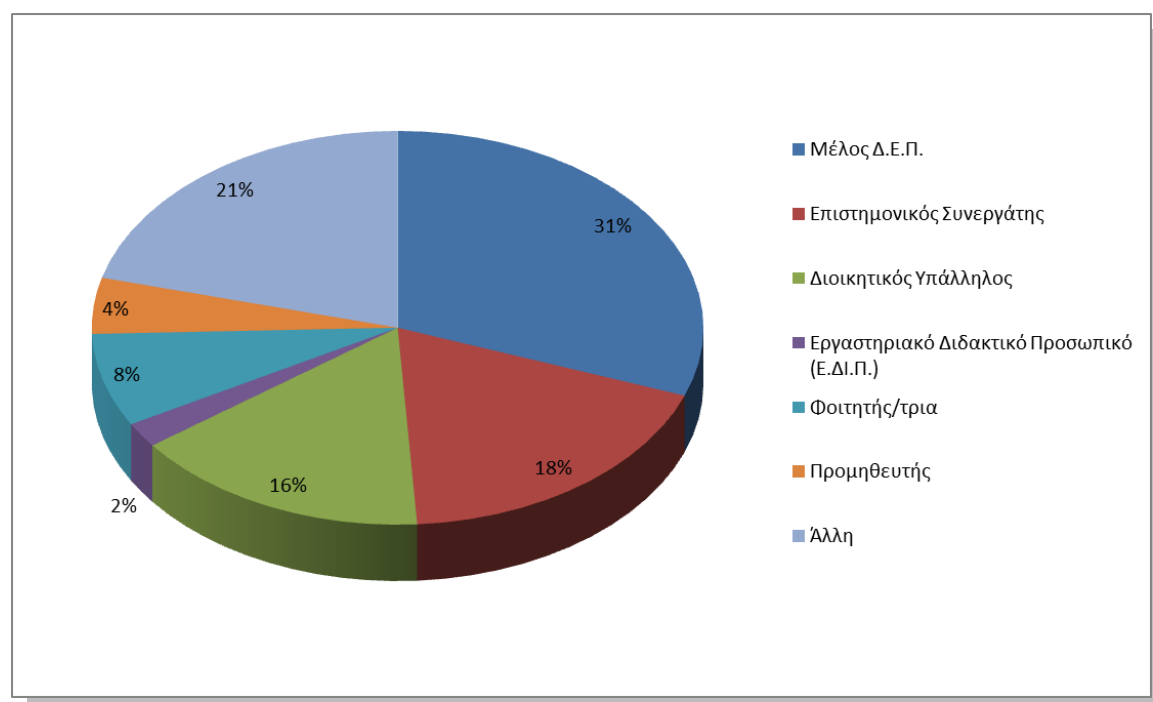
Παρουσίαση Απαντήσεων

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 31%, ενώ σε συνδυασμό με το πλήθος των επιστημονικών συνεργατών το ποσοστό αγγίζει το 49%. Το ποσοστό του 31% 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%.

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

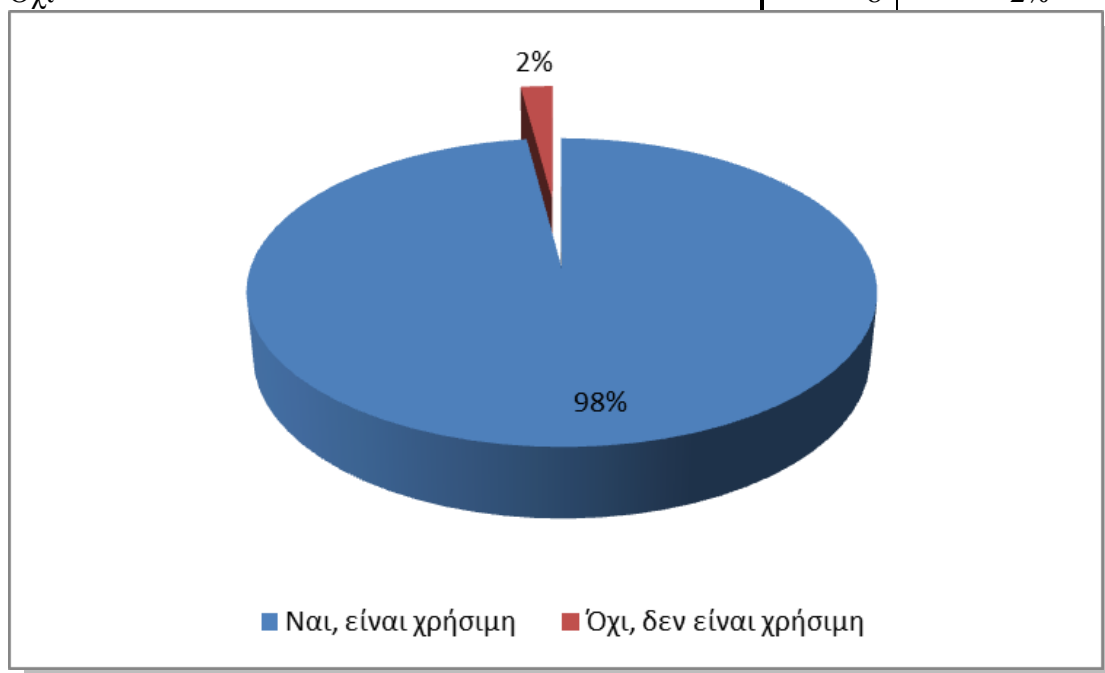
| <u>Η ιδιότητα των αξιολογητών</u> | <u>Πλήθος</u> | <u>Ποσοστό</u> |
|--|---------------|----------------|
| Μέλος Δ.Ε.Π. | 120 | 31% |
| Επιστημονικός Συνεργάτης | 72 | 18% |
| Διοικητικός Υπάλληλος | 62 | 16% |
| Εργαστηριακό Διδακτικό Προσωπικό (Ε.ΔΙ.Π.) | 8 | 2% |
| Φοιτητής /Φοιτήτρια | 30 | 8% |
| Προμηθευτής | 18 | 4% |
| Άλλη | 82 | 21% |



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 98% των αξιολογητών αναγνωρίζει την χρησιμότητά της. Σημειώνεται ότι στην ερώτηση, αυτή η Υπηρεσία Αρωγής Χρηστών πέτυχε ακόμα καλύτερη βαθμολογία σε σχέση με πέρσι, μιας και κατάφερε να μειώσει το αρνητικό ποσοστό στο μισό.

| <u>Είναι χρήσιμη η Υπηρεσία HELP DESK του Ε.Λ.Κ.Ε.:</u> | <u>Πλήθος</u> | <u>Ποσοστό</u> |
|---|---------------|----------------|
| Ναι | 384 | 98% |
| Όχι | 8 | 2% |

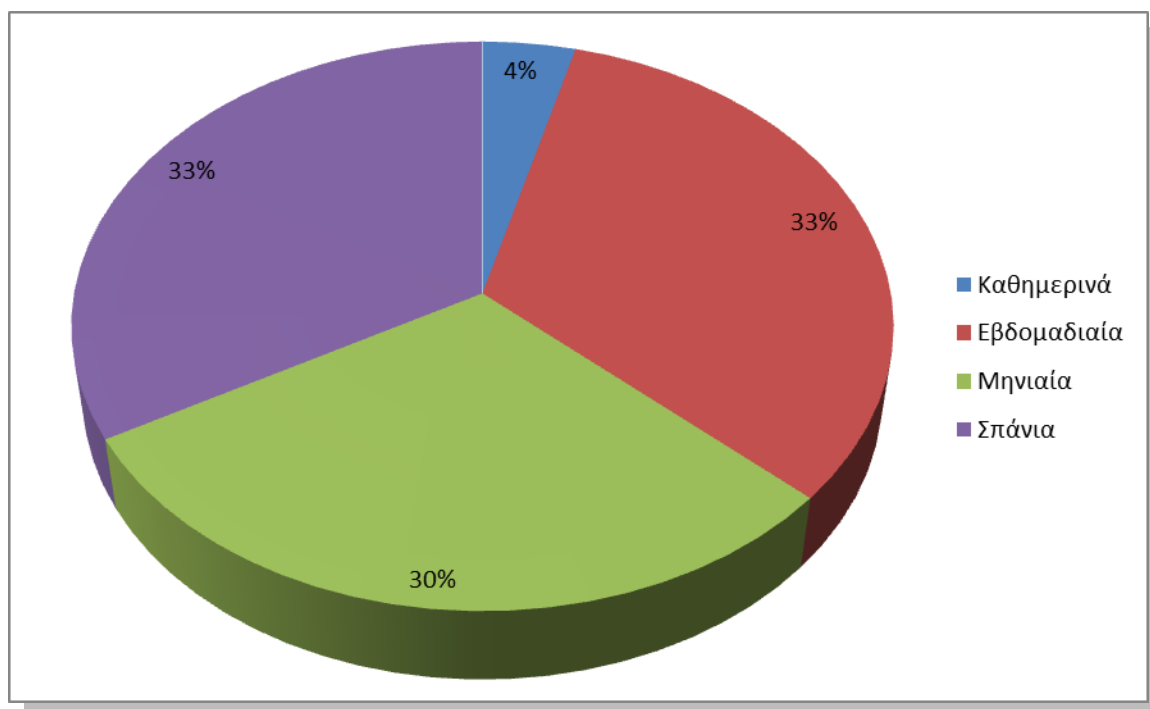


Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε την Υπηρεσία HELP DESK του Ε.Λ.Κ.Ε.:

Συνεχίζοντας στη δεύτερη ερώτηση του ερωτηματολογίου, γίνεται προσπάθεια αποτύπωσης της εικόνας για τη συχνότητα χρήσης της νέας υπηρεσίας. Τα ποσοστά είναι αρκετά ισομερώς κατανομημένα σε «Σπάνια», «Μηνιαία» και «Εβδομαδιαία» χρήση. Η τελευταία, αν συμπεριλάβουμε και το χαμηλό ποσοστό της «καθημερινής» χρήσης μας δίνει 37% πολύ συστηματικούς χρήστες της Υπηρεσίας Help Desk .

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

| | Πλήθος | Ποσοστό |
|-------------|--------|---------|
| Καθημερινά | 16 | 4% |
| Εβδομαδιαία | 128 | 33% |
| Μηνιαία | 118 | 30% |
| Σπάνια | 130 | 33% |

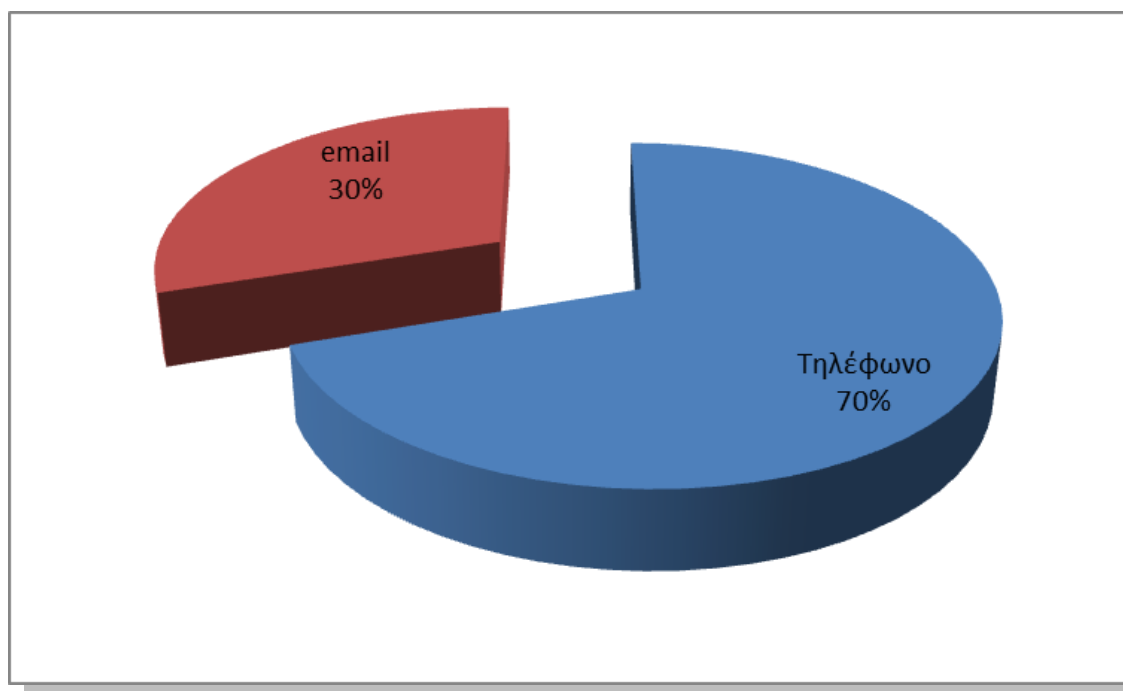


Ποιο μέσο επικοινωνίας προτιμάτε για την εξυπηρέτησή σας από την Υπηρεσία HELP DESK του Ε.Λ.Κ.Ε.:

Στη συνέχεια ακολουθεί ερώτηση σχετικά με την προτίμηση του μέσου επικοινωνίας των αξιολογητών με την υπηρεσία. Help Desk. Το 70% των αξιολογητών προτιμά την τηλεφωνική επικοινωνία, ενώ συγκριτικά με την περσινή αξιολόγηση, η επιλογή επικοινωνίας με email αύξησε ελάχιστα το ποσοστό της από 24% σε 30%.

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

| | Πλήθος | Ποσοστό |
|----------|--------|---------|
| Email | 118 | 30% |
| Τηλέφωνο | 274 | 70% |

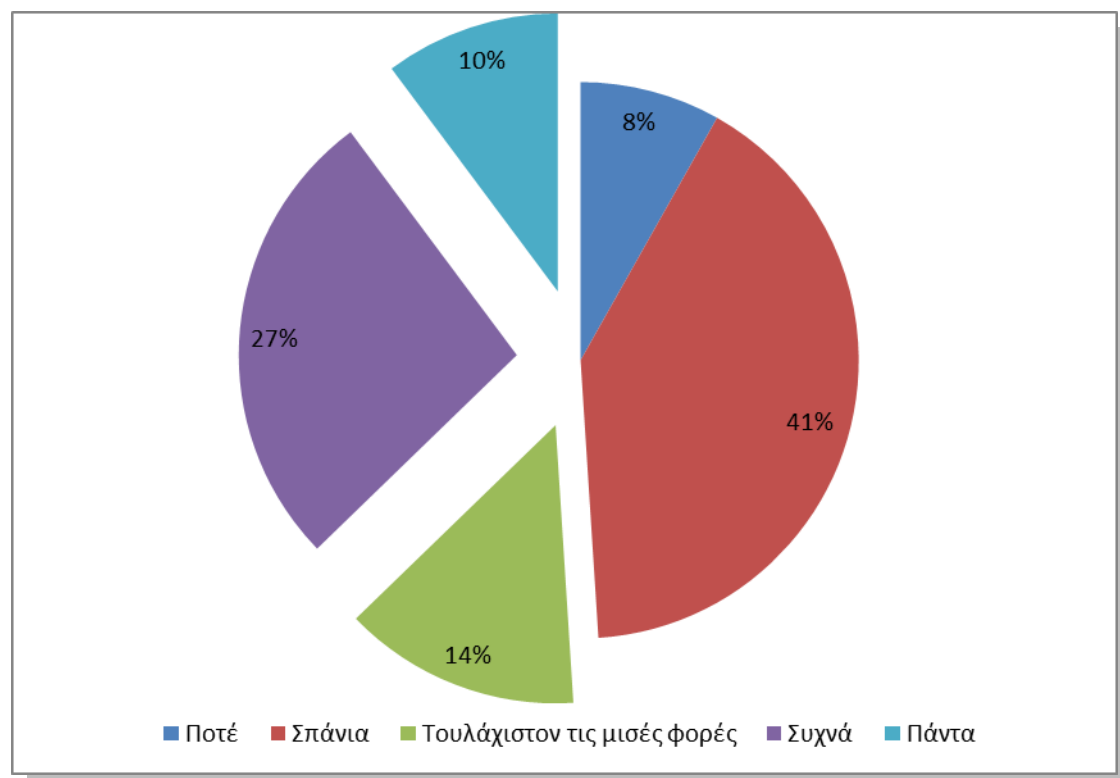


Πόσο συχνά χρειάστηκε να παραπεμφθεί ένα ερώτημά σας στο αρμόδιο τμήμα του Ε.Λ.Κ.Ε. ώστε να απαντηθεί:

Η συχνότητα παραπομπής του ερωτήματος στο αρμόδιο Τμήμα του Ε.Λ.Κ.Ε. αποτελεί την επόμενη, τέταρτη ερώτηση στην οποία δίνονται πέντε επιλογές απάντησης. Σε αθροιστικό ποσοστό, οι επιλογές «Ποτέ» και «Σπάνια» καταλαμβάνουν το 49%, που είναι οι μισές περιπτώσεις. Το αντίστοιχο ποσοστό στην περσινή αξιολόγηση ήταν 40%, άρα μιλάμε για βελτίωση κατά 9 ποσοστιαίες μονάδες.

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

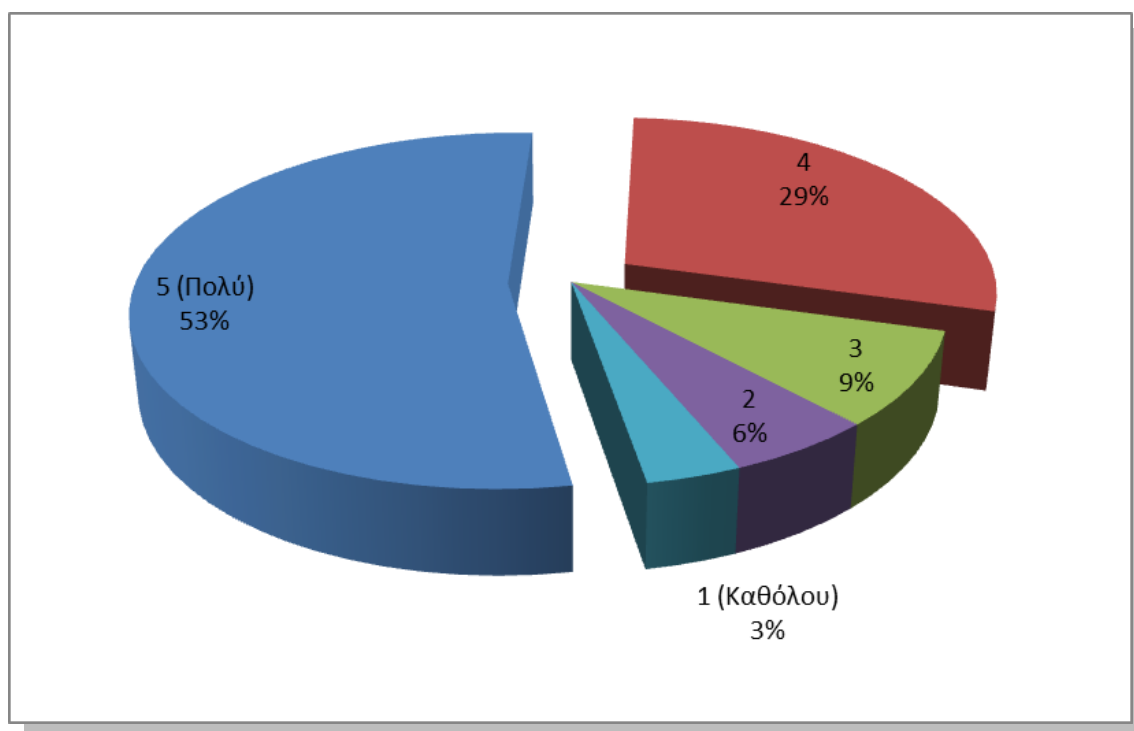
| | <u>Πλήθος</u> | <u>Ποσοστό</u> |
|-----------------------------|---------------|----------------|
| Ποτέ | 32 | 8% |
| Σπάνια | 160 | 41% |
| Τουλάχιστον τις μισές φορές | 54 | 14% |
| Συχνά | 106 | 27% |
| Πάντα | 40 | 10% |



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 53% , ενώ σε ποσοστό 82% συγκέντρωσε βαθμολογία «4» και «5». Τα αντίστοιχα ποσοστά στην περσινή Αξιολόγηση ήταν 42% και 79%. Η μεσαία βαθμολογία «3» δόθηκε από το 9% του συνόλου των αξιολογητών, ενώ βαθμολογία «1» και «2» συγκεντρώνει, επίσης, το 9% των αξιολογητών.

| <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 | 210 | 53% |
| 4 | 112 | 29% |
| 3 | 34 | 9% |
| 2 | 22 | 6% |
| 1 Καθόλου | 14 | 3% |



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

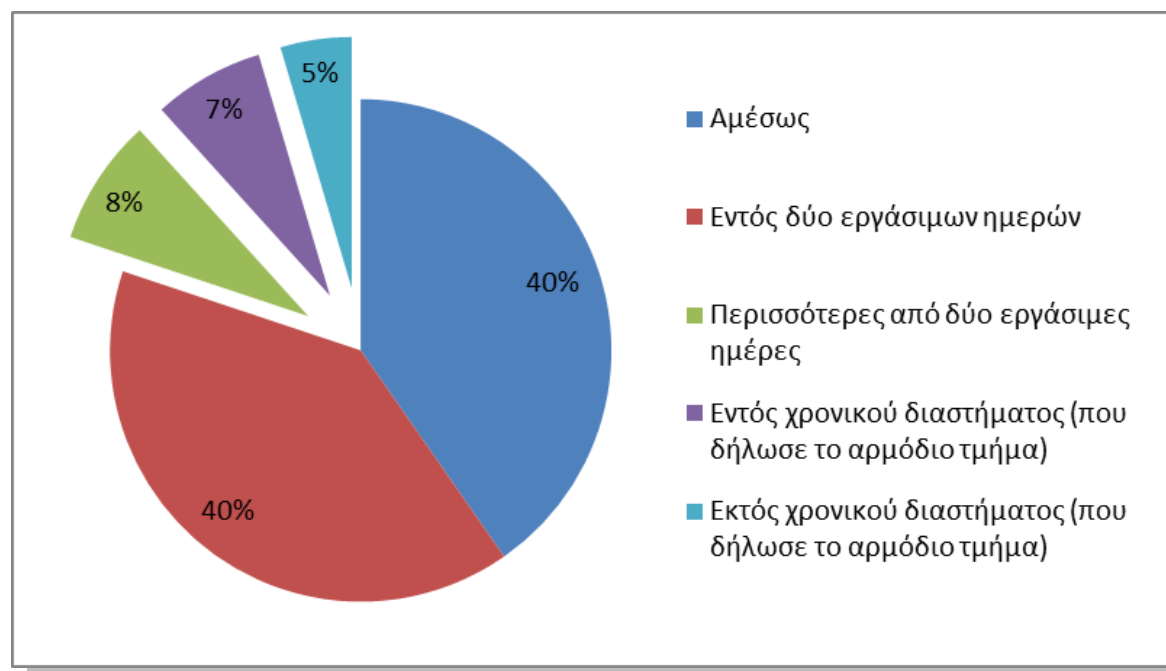
Η ταχύτητα απόκρισης στο ερώτημα απασχολεί στη συνέχεια την αξιολόγηση της υπηρεσίας. Εδώ οι παρεχόμενες απαντήσεις δομούνται ανάλογα με την ταχύτητα απάντησης τόσο του Help Desk απευθείας, όσο και αυτής του αρμόδιου Τμήματος σε σχέση με το χρόνο που το ίδιο το Τμήμα είχε αρχικά δηλώσει ότι θα χρειαστεί.

Το 80% των αξιολογητών δήλωσε ότι εξυπηρετήθηκε «Αμέσως» (40%) και «Εντός δύο εργάσιμων ημερών» (40%). Το αντίστοιχο περσινό ποσοστό ήταν στο 74%, με 41% «Αμέσως» και 33% «Εντός δύο εργάσιμων ημερών».

Σημαντική είναι η βελτίωση στην ανταπόκριση του Help Desk πέραν των δύο εργάσιμων ημερών που μείωσε το ποσοστό στο μισό σε σχέση με πέρσι, ήτοι 8% από 16%.

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 | 158 | 40% |
| Εντός δύο εργάσιμων ημερών | 156 | 40% |
| Περισσότερες από δύο εργάσιμες ημέρες | 32 | 8% |
| Εντός χρονικού διαστήματος (που δήλωσε το αρμόδιο τμήμα) | 28 | 7% |
| Εκτός χρονικού διαστήματος (που δήλωσε το αρμόδιο τμήμα) | 18 | 5% |

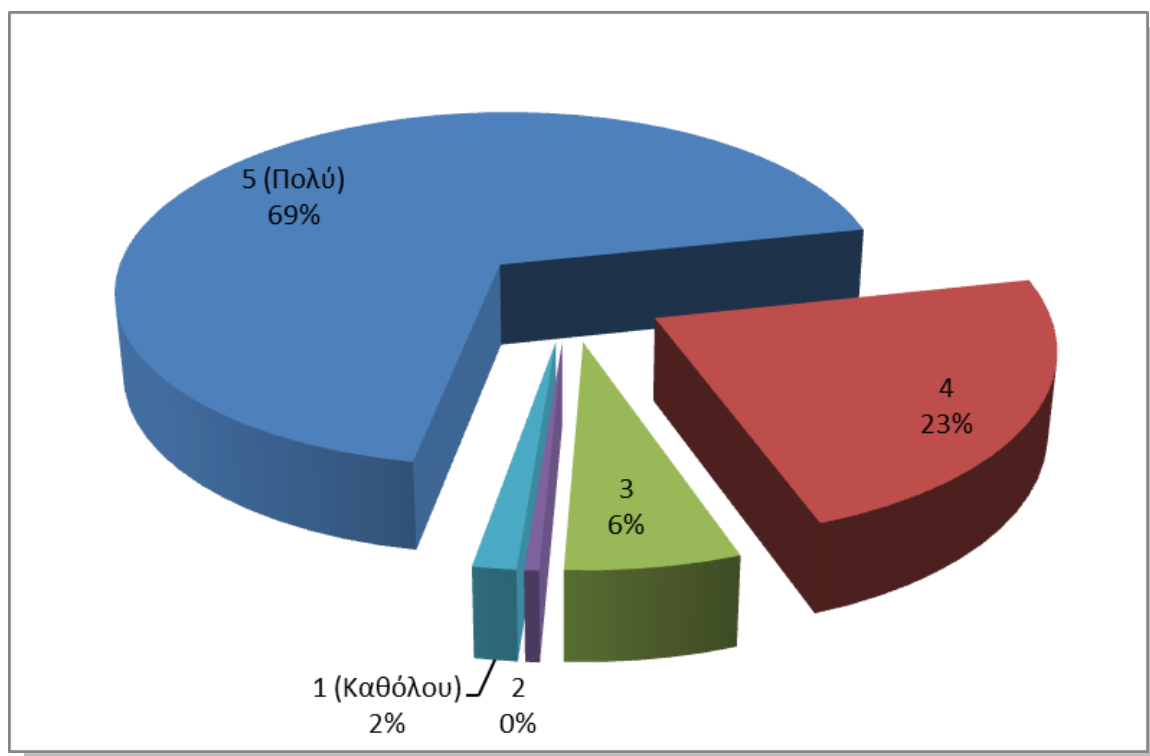


Πόσο ικανοποιημένος είστε από την συμπεριφορά του προσωπικού της Υπηρεσίας HELP DESK του Ε.Λ.Κ.Ε.:

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 92%, βελτιωμένο σε σχέση με την περσινή τιμή κατά δύο ποσοστιαίες μονάδες.

| <u>Πόσο ικανοποιημένος είστε από την συμπεριφορά του προσωπικού της Υπηρεσίας HELP DESK του Ε.Λ.Κ.Ε.:</u> | <u>Πλήθος</u> | <u>Ποσοστό</u> |
|---|---------------|----------------|
| 5 Πολύ | 270 | 69% |
| 4 | 90 | 23% |
| 3 | 24 | 6% |
| 2 | 2 | 0% |
| 1 Καθόλου | 6 | 2% |



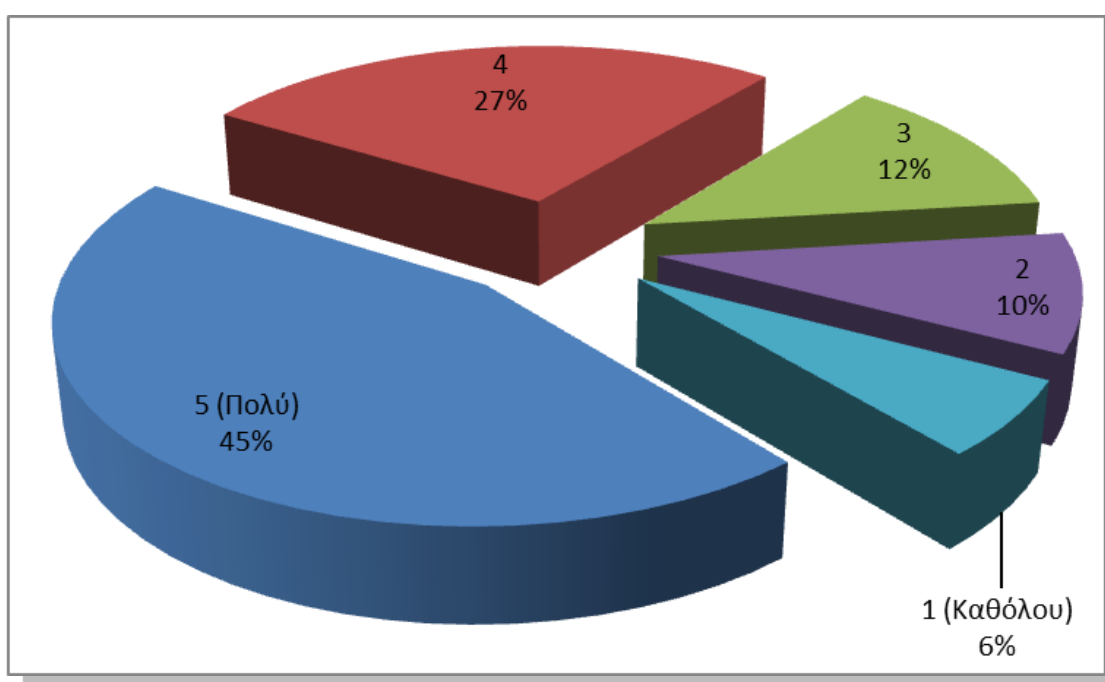
Πόσο εύκολη είναι η επικοινωνία με την Υπηρεσία HELP DESK του Ε.Λ.Κ.Ε.:

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

Η ερώτηση συγκέντρωσε ποσοστό 3,95 στην πενταβάθμια κλίμακα αξιολόγησης, δηλαδή 78,98%, ενώ πέρσι είχε πετύχει βαθμό 4,19 ή 83,88%. Η συγκεκριμένη ερώτηση αποτελεί το μοναδικό παράδειγμα χαμηλότερης αξιολόγησης σε σχέση με την προηγούμενη και συγχρόνως πρώτη αξιολόγηση του Help Desk. Συγκεκριμένα, ο φετινός βαθμός όχι απλά είναι ο χαμηλότερος στο ερωτηματολόγιο, αλλά είναι και ελαφρώς χαμηλότερα, από την γενική τιμή στόχο που είναι στο 80%, μια παραφωνία σε σχέση με το υπόλοιπο ερωτηματολόγιο. Στην αντίθεση αυτή, αντικατοπτρίζεται η αντιστρόφως ανάλογη σχέση φόρτου επικοινωνίας και πλήθους στελεχών της υπηρεσίας. Η ανάγκη απόκτησης περισσότερων στελεχών για την υπηρεσία είναι έκδηλη και απόλυτα σύμφωνη και με τις αντίστοιχες απαντήσεις των αξιολογητών στις ανοιχτές ερωτήσεις που θα δούμε και παρακάτω.

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

| | Πλήθος | Ποσοστό |
|-----------|--------|---------|
| 5 Πολύ | 176 | 45% |
| 4 | 106 | 27% |
| 3 | 48 | 12% |
| 2 | 38 | 10% |
| 1 Καθόλου | 24 | 6% |



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 Help Desk χαρακτηρίζουν ως ισχυρό σημείο του, την ευγένεια, την προθυμία, τη διάθεση για βοήθεια και 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 περιορισμένες. 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 Help Desk, με πολύ συχνές αναφορές σε κατελιμμένες τηλεφωνικές γραμμές γεγονός που έχει σαν αποτέλεσμα την πολύωρη αναμονή των συναλλασσόμενων. Επίσης, σε κάποιες απαντήσεις αναφέρονται καθυστερήσεις στην απάντηση των αιτημάτων/ερωτημάτων μέσω e-mail κυρίως όταν τα ερωτήματα παραπέμπονται στα αρμόδια Τμήματα. Στα προβλήματα, επίσης, αναφέρονται οι ασαφείς και οι 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 8 από τα 392 ερωτηματολόγια προτείνεται να καταργηθεί το Help Desk σαν ακραία έκφραση δυσαρέσκειας.

Προτεινόμενες αλλαγές

Η πρόταση με τις περισσότερες αναφορές, με πολύ μεγαλύτερη συχνότητα εμφάνισης από κάθε άλλη, αφορά την αύξηση της δραστηριότητας του Help Desk τόσο σε όγκο όσο και σε χρόνο. Οι αξιολογητές ζητούν την ενίσχυσή του με περισσότερες θέσεις εργασίας, ώστε να καταστεί η πρόσβαση στις τηλεφωνικές γραμμές ευκολότερα και ταχύτερα. Παράλληλα, συχνά διατυπώνεται και το αίτημα για επέκταση του ωραρίου λειτουργίας του.

Η απαραίτητη γνώση του αριθμού πρωτοκόλλου από τον εξυπηρετούμενο, φαίνεται να μην εξυπηρετεί κάποιους από τους αξιολογητές και προτείνουν την αναγραφή στα απαντητικά mail και άλλων στοιχείων όπως η ημερομηνία ή ο τίτλος του εγγράφου.

Η όσο τον δυνατόν μεγαλύτερη ενσωμάτωση της τεχνολογίας αποτελεί ακόμη μια πρόταση. Ειδικότερα, προτείνεται η δυνατότητα υποβολής ερωτημάτων/ αιτημάτων μέσω κινητού τηλεφώνου (π.χ. sms) και η ύπαρξη υπηρεσίας ζωντανής ενημέρωσης της πορείας των αιτημάτων. Στον αντίποδα διατυπώθηκε και η πρόταση της εκ του σύνεγγυς εξυπηρέτησης των αποδεκτών των υπηρεσιών από εξειδικευμένο γραφείο του Help Desk.

Δεν λείπει από τις προτάσεις για αλλαγές και η πρόταση να μην μειωθεί η απόδοση των στελεχών, επαναπαυμένων από την υψηλή βαθμολογία που έχει βάλει ο αξιολογητής του ερωτηματολογίου.

Τέλος, υπάρχουν και προτάσεις που δεν περιορίζονται στην υπηρεσία Help Desk, αλλά αφορούν το σύνολο της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε. και θα γίνουν αντικείμενο αναφοράς στο πόρισμα Αξιολόγησης Αποδεκτών των Υπηρεσιών της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε.

Διαχρονική παρουσίαση

Ακολουθεί πίνακας με τις αναλυτικές τιμές για κάθε ερώτηση και για τις δύο αξιολογήσεις που έχει λάβει το Help Desk.

| Η ιδιότητα των αξιολογητών | 2019 | | 2018 | |
|--|--------|---------|--------|---------|
| | Πλήθος | Ποσοστό | Πλήθος | Ποσοστό |
| Μέλος Δ.Ε.Π. | 120 | 31% | 95 | 34% |
| Επιστημονικός Συνεργάτης | 72 | 18% | 63 | 23% |
| Διοικητικός Υπάλληλος | 62 | 16% | 59 | 21% |
| Εργαστηριακό Διδακτικό Προσωπικό (Ε.ΔΙ.Π.) | 8 | 2% | | |
| Φοιτητής /Φοιτήτρια | 30 | 8% | 13 | 5% |
| Προμηθευτής | 18 | 4% | 3 | 1% |
| Άλλη | 82 | 21% | 45 | 16% |

| Είναι χρήσιμη η Υπηρεσία HELP DESK του Ε.Λ.Κ.Ε.; | 2019 | | 2018 | |
|--|--------|---------|--------|---------|
| | Πλήθος | Ποσοστό | Πλήθος | Ποσοστό |
| Ναι | 384 | 98% | 266 | 96% |
| Όχι | 8 | 2% | 12 | 4% |

| Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε την Υπηρεσία HELP DESK του Ε.Λ.Κ.Ε.; | 2019 | | 2018 | |
|--|--------|---------|--------|---------|
| | Πλήθος | Ποσοστό | Πλήθος | Ποσοστό |
| Καθημερινά | 16 | 4% | 12 | 4% |
| Εβδομαδιαία | 128 | 33% | 111 | 40% |
| Μηνιαία | 118 | 40% | 96 | 35% |
| Σπάνια | 130 | 33% | 59 | 21% |

| Ποιο μέσο επικοινωνίας προτιμάτε για την εξυπηρέτησή σας από την Υπηρεσία HELP DESK του Ε.Λ.Κ.Ε.; | 2019 | | 2018 | |
|---|--------|---------|--------|---------|
| | Πλήθος | Ποσοστό | Πλήθος | Ποσοστό |
| Email | 118 | 30% | 67 | 24% |
| Τηλέφωνο | 274 | 70% | 211 | 76% |

| Πόσο συχνά χρειάστηκε να παραπεμφθεί ένα ερώτημά σας στο αρμόδιο τμήμα του Ε.Λ.Κ.Ε. ώστε να απαντηθεί; | 2019 | | 2018 | |
|--|--------|---------|--------|---------|
| | Πλήθος | Ποσοστό | Πλήθος | Ποσοστό |
| Ποτέ | 32 | 8% | 18 | 7% |
| Σπάνια | 160 | 41% | 92 | 33% |
| Τουλάχιστον τις μισές φορές | 54 | 14% | 59 | 21% |
| Συχνά | 106 | 27% | 89 | 32% |
| Πάντα | 40 | 10% | 20 | 7% |

| Ποιος ο βαθμός ικανοποίησης από την Υπηρεσία HELP DESK του Ε.Λ.Κ.Ε. στην απάντηση του ερωτήματός σας; | 2019 | | 2018 | |
|---|--------|---------|--------|---------|
| | Πλήθος | Ποσοστό | Πλήθος | Ποσοστό |
| 5 Πολύ | 210 | 53% | 117 | 42% |
| 4 | 112 | 29% | 103 | 37% |
| 3 | 34 | 9% | 34 | 12% |
| 2 | 22 | 6% | 18 | 7% |
| 1 Καθόλου | 14 | 3% | 6 | 2% |

| Πόσο έγκαιρα ανταποκρίθηκε η Υπηρεσία HELP DESK του Ε.Λ.Κ.Ε. για την απάντηση των ερωτημάτων σας; | 2019 | | 2018 | |
|---|--------|---------|--------|---------|
| | Πλήθος | Ποσοστό | Πλήθος | Ποσοστό |
| Αμέσως | 158 | 40% | 114 | 41% |
| Εντός δύο εργάσιμων ημερών | 156 | 40% | 91 | 33% |
| Περισσότερες από δύο εργάσιμες ημέρες | 32 | 8% | 45 | 16% |
| Εντός χρονικού διαστήματος (που δήλωσε το αρμόδιο τμήμα) | 28 | 7% | 19 | 7% |
| Εκτός χρονικού διαστήματος (που δήλωσε το αρμόδιο τμήμα) | 18 | 5% | 9 | 3% |

| Πόσο ικανοποιημένος είστε από την συμπεριφορά του προσωπικού της Υπηρεσίας HELP DESK; | 2019 | | 2018 | |
|---|--------|---------|--------|---------|
| | Πλήθος | Ποσοστό | Πλήθος | Ποσοστό |
| 5 Πολύ | 270 | 69% | 193 | 69% |
| 4 | 90 | 23% | 57 | 21% |
| 3 | 24 | 6% | 20 | 7% |
| 2 | 2 | 0% | 4 | 2% |
| 1 Καθόλου | 6 | 2% | 4 | 1% |

| Πόσο εύκολη είναι η επικοινωνία με την Υπηρεσία HELP DESK του Ε.Λ.Κ.Ε.; | 2019 | | 2018 | |
|---|--------|---------|--------|---------|
| | Πλήθος | Ποσοστό | Πλήθος | Ποσοστό |
| 5 Πολύ | 176 | 45% | 117 | 42% |
| 4 | 106 | 27% | 109 | 39% |
| 3 | 48 | 12% | 43 | 15% |
| 2 | 38 | 10% | 7 | 3% |
| 1 Καθόλου | 24 | 6% | 2 | 1% |

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 υψηλά ποσοστά, με το 82% των αξιολογήσεων να είναι με βαθμό άνω του καλού, βαθμός που κρίνεται ιδιαίτερα ικανοποιητικός. Αντίστοιχα, η ταχύτητα απόκρισης στα υποβαλλόμενα ερωτήματα αγγίζει το 80% για αυτά που απαντήθηκαν εντός δύο εργάσιμων ημερών 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 69% των ερωτηματολογίων. Τέλος, ο μέσος όρος των ερωτήσεων 5, 7 και 8 του ερωτηματολογίου διαμορφώνεται σε 85% το οποίο κρίνεται ιδιαιτέρως ικανοποιητικό.

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. Αυτό φαίνεται τόσο στις απαντήσεις που δόθηκαν στην κλειστή ερώτηση περί ευκολίας επικοινωνίας με το Help Desk όσο και στις απαντήσεις των ανοιχτών ερωτήσεων. Στην πρώτη περίπτωση η βαθμολογία της συγκεκριμένης ερώτησης είναι μια παραφωνία σε σχέση με το υπόλοιπο ερωτηματολόγιο, με το να σημειώνει χαμηλή σχετικά βαθμολογία. Στην δεύτερη περίπτωση, η πολυπληθέστερη πρόταση των αξιολογητών προς βελτίωση της υπηρεσίας αφορούσε την αύξηση του όγκου επικοινωνίας από μέρους του Help Desk.

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.

Η Προϊσταμένη του Τμήματος Επικοινωνίας,
Προβολής και Ποιότητας Υπηρεσιών

Β. Δημακοπούλου