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

2020

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	3
ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ	5
Η ΙΔΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΤΩΝ	5
1. ΕΙΝΑΙ ΧΡΗΣΙΜΗ Η ΥΠΗΡΕΣΙΑ HELP DESK ΤΟΥ Ε.Λ.Κ.Ε.;	6
2. ΠΟΣΟ ΣΥΧΝΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ HELP DESK ΤΟΥ Ε.Λ.Κ.Ε.;	7
3. ΠΟΙΟ ΜΕΣΟ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΠΡΟΤΙΜΑΤΕ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΣΑΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ HELP DESK ΤΟΥ Ε.Λ.Κ.Ε.;	8
4. ΠΟΣΟ ΣΥΧΝΑ ΧΡΕΙΑΣΤΗΚΕ ΝΑ ΠΑΡΑΠΕΜΦΘΕΙ ΕΝΑ ΕΡΩΤΗΜΑ ΣΑΣ ΣΤΟ ΑΡΜΟΔΙΟ ΤΜΗΜΑ ΤΟΥ Ε.Λ.Κ.Ε. ΩΣΤΕ ΝΑ ΑΠΑΝΤΗΘΕΙ;	9
5. ΠΟΙΟΣ Ο ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ HELP DESK ΤΟΥ Ε.Λ.Κ.Ε. ΣΤΗΝ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΤΟΥ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΣ ΣΑΣ;	10
6. ΠΟΣΟ ΕΓΚΑΙΡΑ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΘΗΚΕ Η ΥΠΗΡΕΣΙΑ HELP DESK ΤΟΥ Ε.Λ.Κ.Ε. ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΤΩΝ ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ ΣΑΣ;	11
7. ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΕΙΣΤΕ ΑΠΟ ΤΗΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ HELP DESK ΤΟΥ Ε.Λ.Κ.Ε.;	12
8. ΠΟΣΟ ΕΥΚΟΛΗ ΕΙΝΑΙ Η ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ HELP DESK ΤΟΥ Ε.Λ.Κ.Ε.;	13
ΑΝΟΙΧΤΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ	14
9. ΠΑΡΑΚΑΛΩ ΑΝΑΦΕΡΕΤΕ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΠΟΥ ΚΑΘΟΡΙΣΑΝ ΤΗΝ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΣΑΣ:	14
10. ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΑΛΛΑΓΕΣ	15
ΔΙΑΧΡΟΝΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ	16
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ	19

Γενικά στοιχεία

Κατά το μήνα Μάιο του 2020 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 20/05/2020. 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.

Η mailing list δημιουργήθηκε από την ένωση των ακόλουθων ομάδων:

- τους ενεργούς Επιστημονικούς Υπευθύνους και εξάγεται από το Τμήμα Πληροφοριακών Συστημάτων.
- 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 ΤΕΠΠΥ.
- 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.

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

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

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 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 4,3. Η βαθμολογία είναι αυξημένη συγκριτικά με την περσινή που ήταν στο 4,25. 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 86,00.**

Στις 20 Μαΐου 2020 εστάλησαν μέσω mailing list 3.404 μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σε αποδέκτες που τους καλούσαν σε αξιολόγηση. Συνολικά συγκεντρώθηκαν 468 ερωτηματολόγια, ενώ η τιμή στόχος του αντιπροσωπευτικού δείγματος ήταν τα 346 γεγονός που σημαίνει ότι υπερκαλύφθηκε το ελάχιστο αποδεκτό δείγμα.

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 346 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>

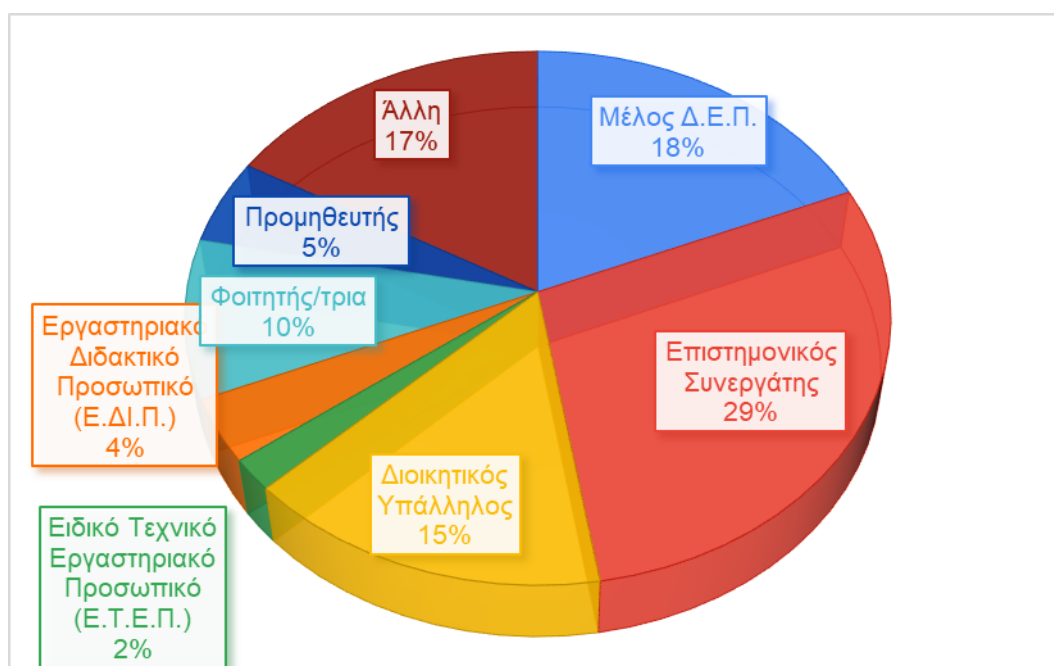
Παρουσίαση Απαντήσεων

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 και οι Επιστημονικοί τους συνεργάτες αποτελούν τη μεγαλύτερη ομάδα αξιολογητών με αθροιστικό ποσοστό το 47%.

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

<u>Η ιδιότητα των αξιολογητών</u>	<u>Πλήθος</u>	<u>Ποσοστό</u>
Μέλος Δ.Ε.Π.	87	18%
Επιστημονικός Συνεργάτης	135	29%
Διοικητικός Υπάλληλος	72	15%
Ειδικό Τεχνικό Εργαστηριακό Προσωπικό (Ε.Τ.Ε.Π.)	9	2%
Εργαστηριακό Διδακτικό Προσωπικό (Ε.ΔΙ.Π.)	18	4%
Φοιτητής/τρια	45	10%
Προμηθευτής	24	5%
Άλλη	78	17%



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

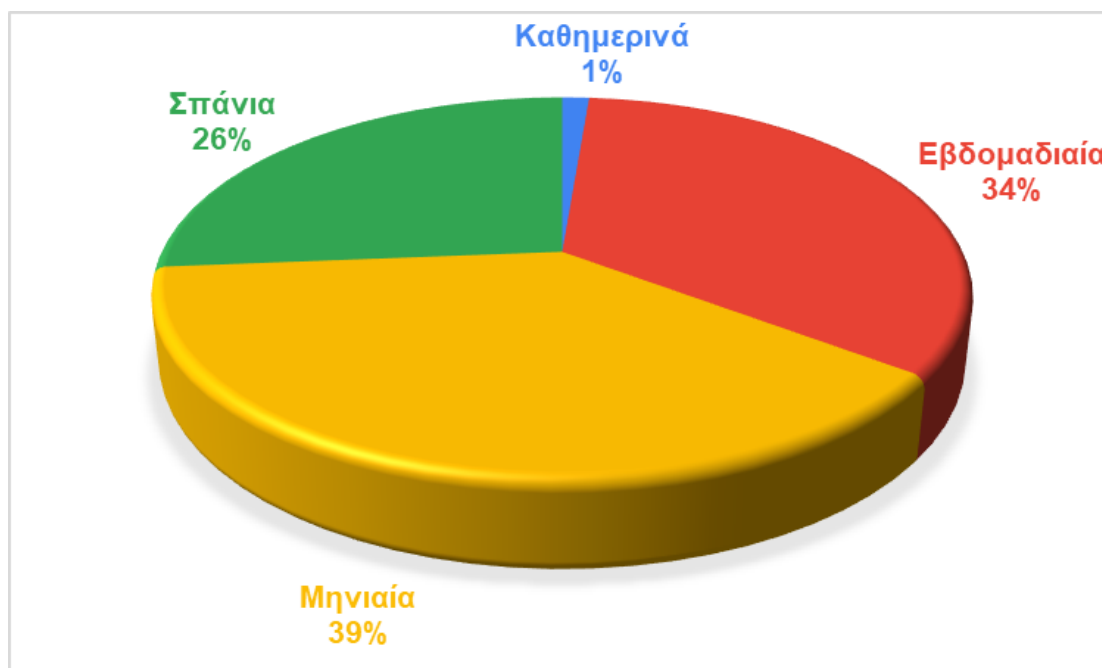
Στην πρώτη ερώτηση οι αξιολογητές καλούνται να δηλώσουν τη γνώμη τους για τη χρησιμότητα της υπηρεσίας Help Desk. Σε αυτή την ερώτηση δεν δόθηκε καμία αρνητική απάντηση.

<u>Είναι χρήσιμη η Υπηρεσία HELP DESK του Ε.Λ.Κ.Ε.:</u>	<u>Πλήθος</u>	<u>Ποσοστό</u>
Ναι	468	100%
Όχι	0	0%

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. Οι αξιολογητές της Υπηρεσίας δηλώνουν σε ποσοστό 35% ότι έχουν εβδομαδιαία ή συχνότερη επαφή με αυτή, ποσοστό που φανερώνει ότι οι αξιολογητές της είναι πολύ συστηματικοί χρήστες.

<u>Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε την Υπηρεσία HELP DESK του Ε.Λ.Κ.Ε.:</u>	<u>Πλήθος</u>	<u>Ποσοστό</u>
Καθημερινά	6	1%
Εβδομαδιαία	159	34%
Μηνιαία	180	39%
Σπάνια	123	26%



3. 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. Η προτίμηση στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο έχει για δεύτερη συνεχόμενη χρονιά τάση αύξησης.

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

	Πλήθος	Ποσοστό
Email	153	33%
Τηλέφωνο	315	67%



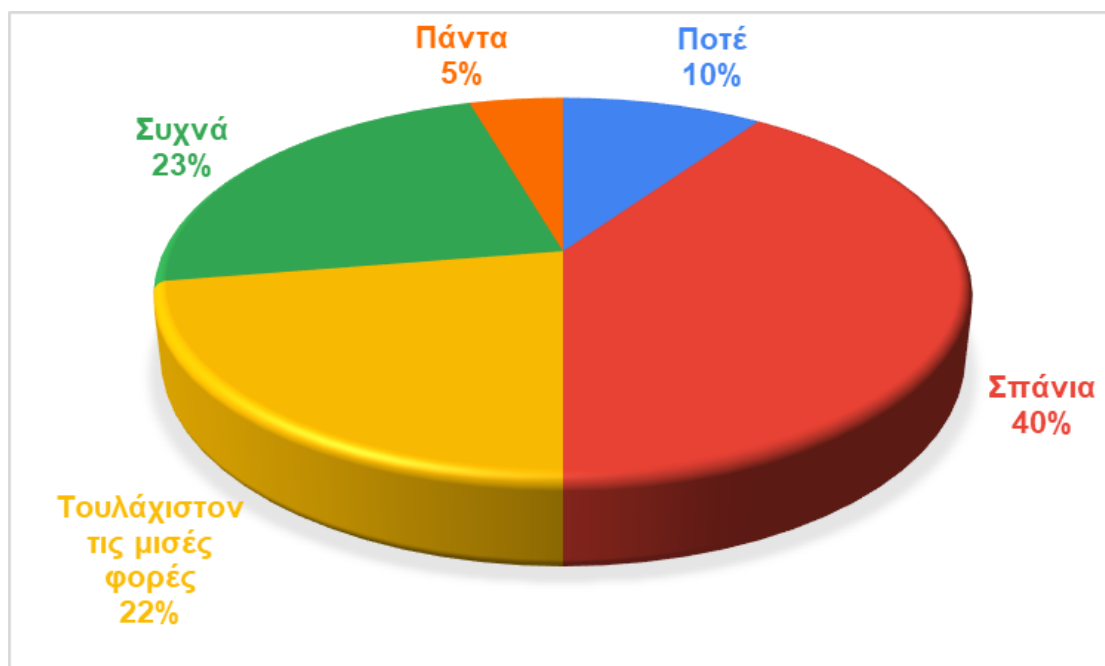
Ακολουθεί αναλυτική παρουσίαση των τιμών από τις τρεις αξιολογήσεις της Υπηρεσίας για την συγκεκριμένη ερώτηση όπου φαίνεται η αυξητική τάση στην προτίμηση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ως μέσο επικοινωνίας.

Ποιο μέσο επικοινωνίας προτιμάτε για την εξυπηρέτησή σας από την Υπηρεσία HELP DESK του Ε.Λ.Κ.Ε.;	2020		2019		2018	
	Πλήθος	Ποσοστό	Πλήθος	Ποσοστό	Πλήθος	Ποσοστό
Email	153	33%	118	30%	67	24%
Τηλέφωνο	315	67%	274	70%	211	76%

4. 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 50%. Η τιμή του συγκεκριμένου ποσοστού αυξήθηκε σε σχέση με την τελευταία αξιολόγηση κατά μια εκατοστιαία μονάδα και η συνεχής αύξηση του εν λόγω ποσοστού αποκαλύπτει μια τάση βελτίωσης.

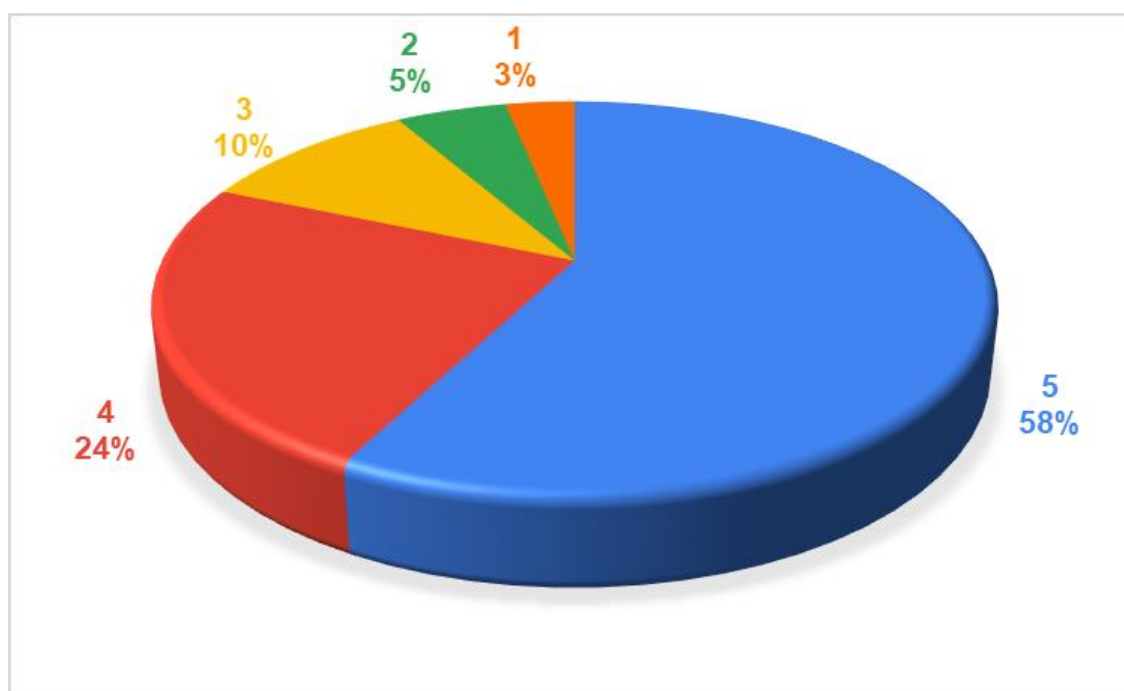
<u>Πόσο συχνά χρειάστηκε να παραπεμφθεί ένα ερώτημά σας στο αρμόδιο τμήμα του Ε.Λ.Κ.Ε. ώστε να απαντηθεί:</u>	<u>Πλήθος</u>	<u>Ποσοστό</u>
Ποτέ	45	10%
Σπάνια	189	40%
Τουλάχιστον τις μισές φορές	105	22%
Συχνά	108	23%
Πάντα	21	5%



5. 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 58%, αυξημένη τιμή κατά 5% από πέρυσι. Η βαθμολογία «1» και «2» συγκεντρώνει αθροιστικά το 8% βελτιωμένη ελαφρά τιμή συγκριτικά με το 9% της προηγούμενης αξιολόγησης.

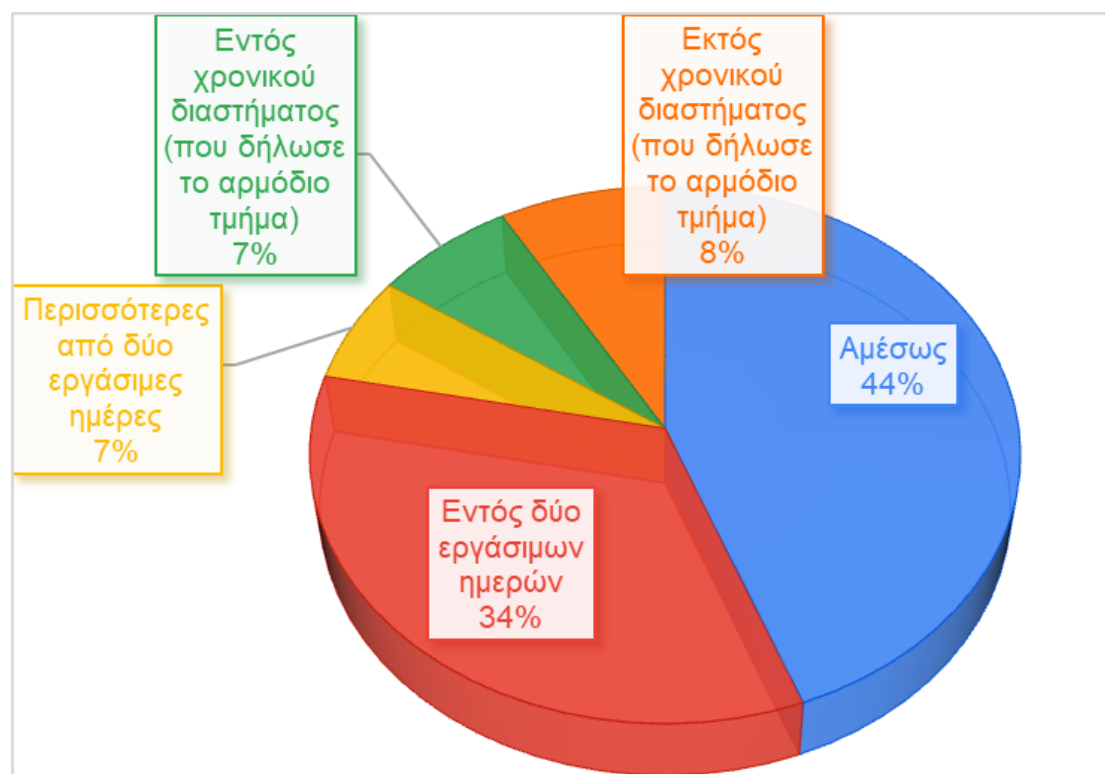
<u>Ποιος ο βαθμός ικανοποίησης από την Υπηρεσία HELP DESK του Ε.Λ.Κ.Ε. στην απάντηση του ερωτήματός σας:</u>	<u>Πλήθος</u>	<u>Ποσοστό</u>
5 Πολύ	270	58%
4	111	24%
3	48	10%
2	24	5%
1 Καθόλου	15	3%



6. 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.

<u>Πόσο έγκαιρα ανταποκρίθηκε η Υπηρεσία HELP DESK του Ε.Λ.Κ.Ε. για την απάντηση των ερωτημάτων σας:</u>	<u>Πλήθος</u>	<u>Ποσοστό</u>
Αμέσως	207	44%
Εντός δύο εργάσιμων ημερών	159	34%
Περισσότερες από δύο εργάσιμες ημέρες	30	7%
Εντός χρονικού διαστήματος (που δήλωσε το αρμόδιο τμήμα)	33	7%
Εκτός χρονικού διαστήματος (που δήλωσε το αρμόδιο τμήμα)	39	8%

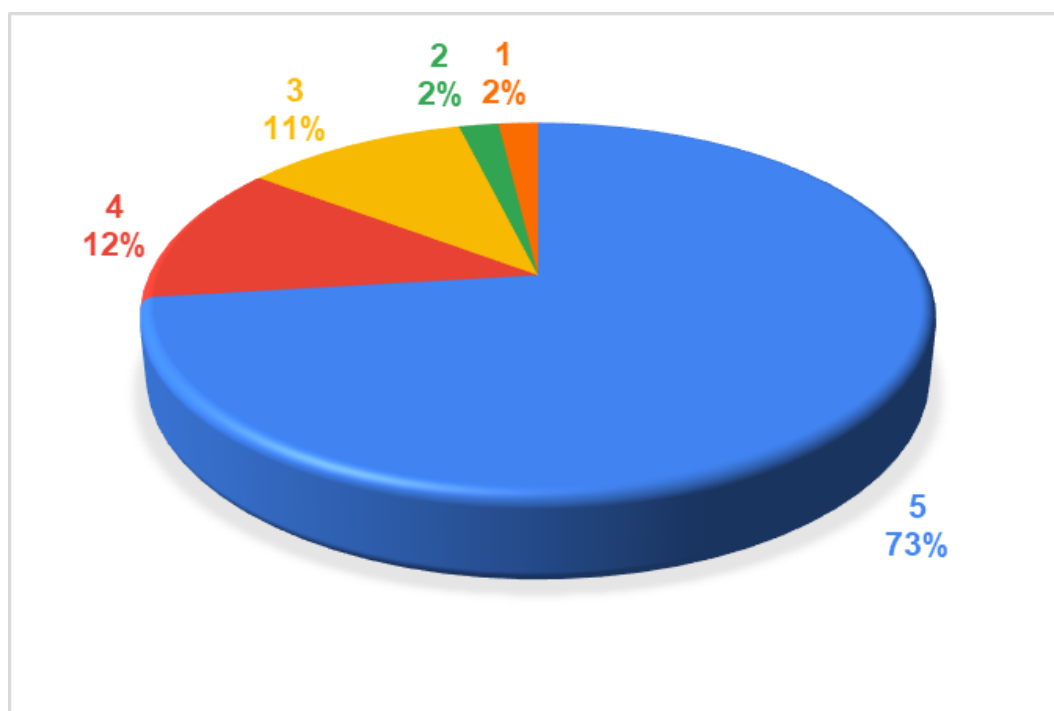


7. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την συμπεριφορά του προσωπικού της Υπηρεσίας HELP DESK του Ε.Λ.Κ.Ε.:

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 τρεις στους τέσσερις αξιολογητές έδωσαν άριστα στη συμπεριφορά του προσωπικού.

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

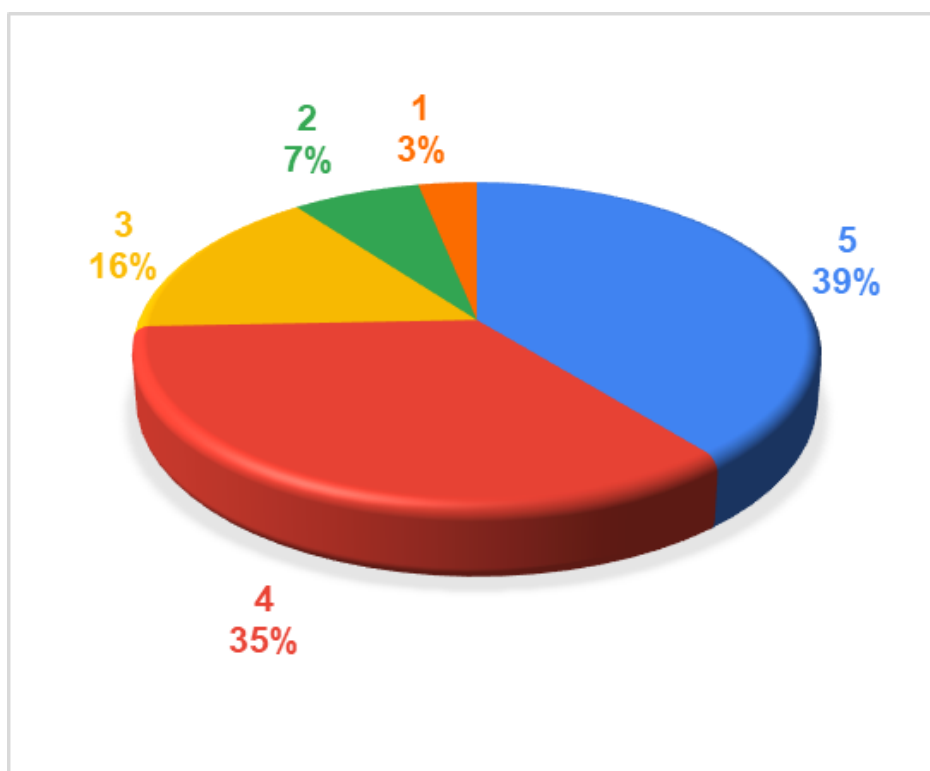
	<u>Πλήθος</u>	<u>Ποσοστό</u>
5 Πολύ	342	73%
4	57	12%
3	51	11%
2	9	2%
1 Καθόλου	9	2%



8. 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 τον βαθμό 4,00 στην πενταβάθμια κλίμακα αξιολόγησης, δηλαδή 74%, ενώ πέρσι είχε πετύχει βαθμό 3,95 ή 78,98%.

<u>Πόσο εύκολη είναι η επικοινωνία με την Υπηρεσία HELP DESK του Ε.Λ.Κ.Ε.:</u>	<u>Πλήθος</u>	<u>Ποσοστό</u>
5 Πολύ	183	39%
4	165	35%
3	72	16%
2	33	7%
1 Καθόλου	15	3%



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:

9. Παρακαλώ αναφέρετε τους λόγους που καθόρισαν την βαθμολογία σας:

Οι αποδέκτες των υπηρεσιών του Help Desk χαρακτηρίζουν ως ισχυρό σημείο του, την ευγένεια, την άμεση εξυπηρέτηση, την προθυμία 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 κυριότερος λόγος χαμηλής βαθμολογίας αναφέρεται η δυσκολία που αντιμετωπίζουν οι αξιολογητές στην τηλεφωνική επικοινωνία με το Help Desk, με πολύ συχνές αναφορές σε κατελιμμένες τηλεφωνικές γραμμές γεγονός που έχει σαν αποτέλεσμα την πολύωρη αναμονή των συναλλασσόμενων. Πιο σπάνιες αναφορές έχουν να κάνουν με καθυστερήσεις στην απάντηση των αιτημάτων/ερωτημάτων μέσω e-mail κυρίως όταν τα ερωτήματα παραπέμπονται στα αρμόδια Τμήματα. Ως πρόβλημα αναφέρεται σε μεμονωμένες απαντήσεις ότι το help desk δεν διεκπεραιώνει τα αιτήματα των συναλλασσομένων όμως αυτό δεν εμπίπτει στις αρμοδιότητες αυτής της υπηρεσίας. Επίσης, αναφέρεται ότι θα ήταν χρησιμότερο να δίνονται περισσότερα στοιχεία για την φάση διεκπεραίωσης του αιτήματος καθώς και για τον αρμόδιο υπάλληλο που έχει αναλάβει την διεκπεραίωση του αιτήματος. Το δεύτερο όμως είναι κάτι που αντίκειται στον αρχικό σκοπό του Help Desk να αποφορτίσει τους υπαλλήλους των άλλων Τμημάτων της Μ.Ο.Δ.Υ. από τα τηλεφωνήματα και την παροχή πληροφοριών. Αναφορά γίνεται, επίσης, στις γενικότερες καθυστερήσεις που αφορούν άλλα Τμήματα του Ε.Λ.Κ.Ε. και στις γραφειοκρατικές διαδικασίες.

10. Προτεινόμενες αλλαγές

Η πρόταση που εκφράζεται από τους αξιολογητές του Help Desk είναι «**περισσότερο Help Desk**» και αυτή διατυπώνεται με πολλούς διαφορετικούς τρόπους. Συγκεκριμένα, αναφέρεται από τους περισσότερους αξιολογητές ότι χρειάζεται να ενισχυθεί η συγκεκριμένη υπηρεσία με προσωπικό, να αυξηθεί το ωράριο λειτουργίας του, τα μέσα επικοινωνίας του καθώς και οι αρμοδιότητές του με στόχο την παροχή της one stop shop υπηρεσίας για τους συναλλασσόμενους.

Η πρόταση με τις περισσότερες αναφορές, με πολύ μεγαλύτερη συχνότητα εμφάνισης από κάθε άλλη, αφορά στην **αύξηση της δραστηριότητας του Help Desk** τόσο σε όγκο παρεχομένων υπηρεσιών όσο και σε χρόνο παροχής αυτών. Πολλοί συναλλασσόμενοι αναγνωρίζουν τον μεγάλο όγκο των διαδικασιών και τον φόρτο εργασίας της Υπηρεσίας με αποτέλεσμα οι αξιολογητές να ζητούν την ενίσχυσή του με **περισσότερες θέσεις εργασίας**. Παράλληλα, συχνά διατυπώνεται και το αίτημα για **επέκταση του ωραρίου λειτουργίας του**. Επίσης, θεωρούν ότι αν υπήρχε η δυνατότητα, οι Επιστημονικοί Υπεύθυνοι και οι συνεργάτες τους να έχουν την δυνατότητα να παρακολουθούν την πορεία των αιτημάτων τους με βάση τον αριθμό πρωτοκόλλου μέσω διαδικτυακής εφαρμογής τότε μεγάλος όγκος αιτημάτων/ερωτημάτων αυτού του τύπου προς το Help Desk, θα αποφεύγονταν και αυτό θα διευκόλυνε σημαντικά το έργο τόσο των υπαλλήλων στο Help Desk όσο και των Επιστημονικών Υπευθύνων και των συνεργατών τους. Ταυτόχρονα, εάν **καταχωρούνταν περισσότερες λεπτομέρειες για την διεκπεραίωση των εγγράφων/αιτημάτων στο πληροφοριακό σύστημα της Μ.Ο.Δ.Υ.**, δεν θα χρειαζόταν το Help Desk να συλλέγει τις πληροφορίες από όλους τους αρμόδιους υπαλλήλους και μετά να επανέρχεται τηλεφωνικά στον συναλλασσόμενο για να παρέχει την απάντηση γεγονός που επιφέρει καθυστέρηση και στην παροχή των απαντήσεων αλλά και στην λήψη νέων ερωτημάτων.

Ως προς τα **μέσα επικοινωνίας** προτάθηκε να υπάρχει η δυνατότητα υποβολής ερωτημάτων μέσω σύντομων γραπτών τηλεφωνικών μηνυμάτων (π.χ. sms, viber, whatsapp, facebook). Επίσης, η δημιουργία ειδικής διαδικτυακής πλατφόρμας για την υποβολή ερωτημάτων στο Help Desk θεωρούν ότι θα ήταν χρήσιμη.

Τέλος, υπάρχουν και προτάσεις που δεν περιορίζονται στην υπηρεσία Help Desk, αλλά αφορούν στο σύνολο των παρεχόμενων υπηρεσιών της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε. οι οποίες αναφέρονται 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 τρεις αξιολογήσεις που έχει λάβει το Help Desk.

Η ιδιότητα των αξιολογητών	2020		2019		2018	
	Πλήθος	Ποσοστό	Πλήθος	Ποσοστό	Πλήθος	Ποσοστό
Μέλος Δ.Ε.Π.	87	18%	120	31%	95	34%
Επιστημονικός Συνεργάτης	135	29%	72	18%	63	23%
Διοικητικός Υπάλληλος	72	15%	62	16%	59	21%
Ειδικό Τεχνικό Εργαστηριακό Προσωπικό (Ε.Τ.Ε.Π.) ⁴	9	2%				
Εργαστηριακό Διδακτικό Προσωπικό (Ε.ΔΙ.Π.) ⁵	18	4%	8	2%		
Φοιτητής /Φοιτήτρια	45	10%	30	8%	13	5%
Προμηθευτής	24	5%	18	4%	3	1%
Άλλη	78	17%	82	21%	45	16%

Είναι χρήσιμη η Υπηρεσία HELP DESK του Ε.Λ.Κ.Ε.;	2020		2019		2018	
	Πλήθος	Ποσοστό	Πλήθος	Ποσοστό	Πλήθος	Ποσοστό
Ναι	468	100%	384	98%	266	96%
Όχι	0	0%	8	2%	12	4%

Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε την Υπηρεσία HELP DESK του Ε.Λ.Κ.Ε.;	2020		2019		2018	
	Πλήθος	Ποσοστό	Πλήθος	Ποσοστό	Πλήθος	Ποσοστό
Καθημερινά	6	1%	16	4%	12	4%
Εβδομαδιαία	159	34%	128	33%	111	40%
Μηνιαία	180	39%	118	40%	96	35%
Σπάνια	123	26%	130	33%	59	21%

Ποιο μέσο επικοινωνίας προτιμάτε για την εξυπηρέτησή σας από την Υπηρεσία HELP DESK του Ε.Λ.Κ.Ε.;	2020		2019		2018	
	Πλήθος	Ποσοστό	Πλήθος	Ποσοστό	Πλήθος	Ποσοστό
Email	315	33%	118	30%	67	24%

⁴ Η κατηγορία αυτή δημιουργήθηκε στο τέλος του 2019 οπότε δεν υπάρχουν στοιχεία για τα προηγούμενα έτη.

⁵ Η κατηγορία αυτή δημιουργήθηκε το 2019 οπότε δεν υπάρχουν στοιχεία για το 2018.

Τηλέφωνο	153	67%	274	70%	211	76%
----------	-----	-----	-----	-----	-----	-----

Πόσο συχνά χρειάστηκε να παραπεμφθεί ένα ερώτημά σας στο αρμόδιο τμήμα του Ε.Λ.Κ.Ε. ώστε να απαντηθεί;	2020		2019		2018	
	Πλήθος	Ποσοστό	Πλήθος	Ποσοστό	Πλήθος	Ποσοστό
Ποτέ	45	10%	32	8%	18	7%
Σπάνια	189	40%	160	41%	92	33%
Τουλάχιστον τις μισές φορές	105	22%	54	14%	59	21%
Συχνά	108	23%	106	27%	89	32%
Πάντα	21	5%	40	10%	20	7%

Ποιος ο βαθμός ικανοποίησης από την Υπηρεσία HELP DESK του Ε.Λ.Κ.Ε. στην απάντηση του ερωτήματός σας;	2020		2019		2018	
	Πλήθος	Ποσοστό	Πλήθος	Ποσοστό	Πλήθος	Ποσοστό
5 Πολύ	270	58%	210	53%	117	42%
4	111	24%	112	29%	103	37%
3	48	10%	34	9%	34	12%
2	24	5%	22	6%	18	7%
1 Καθόλου	15	3%	14	3%	6	2%

Πόσο έγκαιρα ανταποκρίθηκε η Υπηρεσία HELP DESK του Ε.Λ.Κ.Ε. για την απάντηση των ερωτημάτων σας;	2020		2019		2018	
	Πλήθος	Ποσοστό	Πλήθος	Ποσοστό	Πλήθος	Ποσοστό
Αμέσως	207	44%	158	40%	114	41%
Εντός δύο εργάσιμων ημερών	159	34%	156	40%	91	33%
Περισσότερες από δύο εργάσιμες ημέρες	30	7%	32	8%	45	16%
Εντός χρονικού διαστήματος (που δήλωσε το αρμόδιο τμήμα)	33	7%	28	7%	19	7%
Εκτός χρονικού διαστήματος (που δήλωσε το αρμόδιο τμήμα)	39	8%	18	5%	9	3%

Πόσο ικανοποιημένος είστε από την συμπεριφορά του προσωπικού της Υπηρεσίας HELP DESK;	2020		2019		2018	
	Πλήθος	Ποσοστό	Πλήθος	Ποσοστό	Πλήθος	Ποσοστό
5 Πολύ	342	73%	270	69%	193	69%
4	57	12%	90	23%	57	21%
3	51	11%	24	6%	20	7%
2	9	2%	2	0%	4	2%
1 Καθόλου	9	2%	6	2%	4	1%

Πόσο εύκολη είναι η επικοινωνία με την Υπηρεσία HELP DESK του Ε.Λ.Κ.Ε.;	2020		2019		2018	
	Πλήθος	Ποσοστό	Πλήθος	Ποσοστό	Πλήθος	Ποσοστό
5 Πολύ	183	39%	176	45%	117	42%
4	165	35%	106	27%	109	39%
3	72	16%	48	12%	43	15%
2	33	7%	38	10%	7	3%
1 Καθόλου	15	3%	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 78% 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 ενδεικτική τη βαθμολόγηση με άριστα από το 73% των ερωτηματολογίων. Τέλος, ο μέσος όρος των ερωτήσεων 5, 7 και 8 του ερωτηματολογίου διαμορφώνεται σε 86% το οποίο κρίνεται ιδιαίτερω 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. Στη χαμηλότερη βαθμολογία σε σχέση με το υπόλοιπο ερωτηματολόγιο, αντικατοπτρίζεται η αντιστρόφως ανάλογη σχέση φόρτου επικοινωνίας και πλήθους στελεχών της υπηρεσίας. Στην δεύτερη περίπτωση, η πολυπληθέστερη πρόταση των αξιολογητών προς βελτίωση της υπηρεσίας αφορούσε την αύξηση του όγκου επικοινωνίας από μέρους του Help Desk. Η ανάγκη απόκτησης περισσότερων στελεχών για την υπηρεσία είναι έκδηλη.

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