

*Έκθεση Πορισμάτων από την Επεξεργασία των
Ερωτηματολογίων Αξιολόγησης Αποδεκτών των Υπηρεσιών του Ε.Λ.Κ.Ε*

Κατά το δεύτερο δεκαπενθήμερο του πρώτου μήνα του 2015 πραγματοποιήθηκε 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 την 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, το διάστημα που αναφέρεται παραπάνω, οι οποίοι προσήλθαν στους χώρους του Ε.Λ.Κ.Ε. και κυρίως στους χώρους του Ταμείου και του Πρωτοκόλλου, στα γραφεία της Χρήστου Λαδά όσο και της Πανεπιστημιούπολης.

Το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει κλειστές και ανοιχτές ερωτήσεις. Οι ερωτήσεις κλειστού τύπου διαβαθμίζονται σε πενταβάθμια κλίμακα τύπου Likkert και διακρίνονται σε 5 μεγάλες ενότητες:

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

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

Η συνολική εικόνα από την επεξεργασία των κλειστών ερωτήσεων είναι θετική. Ο **συνολικός μέσος όρος** βρίσκεται στο **84,59%**. Λαμβάνοντας υπόψη το μέγεθος και το τυχαίο της επιλογής του δείγματος –στοιχείο που απεικονίζεται και στο γεγονός ότι το

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

δείγμα περιλαμβάνει όλες τις κατηγορίες συναλλασσομένων με τον Ε.Λ.Κ.Ε., μπορούμε με ασφάλεια να πούμε ότι δίνει μία αντιπροσωπευτική εικόνα ικανοποίησης των αποδεκτών των υπηρεσιών του Ειδικού Λογαριασμού.

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

Ερωτήσεις – Βασικές Κατηγορίες Ερωτηματολογίου Αξιολόγησης Ικανοποίησης	Ικανοποίηση (1-100)
1. Ποιότητα παρεχομένων υπηρεσιών	85,74
2. Ποιότητα συνεργασίας με το προσωπικό	92,05
3. Συμπεριφορά του προσωπικού	97,20
4. Διαθεσιμότητα	73,84
5. Υποδομές–ηλεκτρονική υποστήριξη	69,61

Ερωτήσεις – Υποκατηγορίες Ερωτηματολογίου Αξιολόγησης Ικανοποίησης	Ικανοποίηση (1-100)
1.1. Εύρος παρεχόμενων υπηρεσιών	78,98
1.2. Ταχύτητα απόκρισης στο αίτημα–διεκπεραίωση της συναλλαγής	85,53
1.3. Κατάλληλη & αποτελεσματική υποστήριξη	83,92
1.4. Επίλυση προβλημάτων	92,94
1.5. Έγκαιρη & έγκυρη ενημέρωση	87,31
2.1. Κατανόηση των αναγκών	90,00
2.2. Γνώση των θεμάτων που χειρίζεται	99,00
2.3. Επεξήγηση λεπτομερειών-προβλημάτων	87,14
3.1. Διάθεση	97,20
4.1. Ευκολία πρόσβασης στο κατάλληλο άτομο	73,84
5.1. Χρησιμότητα δικτυακού τόπου–ηλεκτρονικών υπηρεσιών	76,22
5.2. Δυνατότητες ηλεκτρ. εξυπηρέτησης–διεκπεραίωσης συναλλαγών	63,00

Ο συνολικός μέσος όρος (84,59%) της αξιολόγησης των υπηρεσιών του Ε.Λ.Κ.Ε. για το έτος 2015 (για υπηρεσίες που παρασχέθηκαν το 2014) είναι υψηλότερος συγκριτικά με το συνολικό μέσο όρο του πορίσματος του 2014 (82,46%). Η τιμή του 2015 κάλυψε την τιμή-στόχο (84%) που έχει ορισθεί 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.

Αναφέρουμε ότι υψηλά ποσοστά παρατηρήθηκαν στις παρακάτω υποκατηγορίες:

- Γνώση των θεμάτων που χειρίζεται

- Διάθεση
- Επίλυση προβλημάτων
- Κατανόηση των αναγκών
- Έγκαιρη & έγκυρη ενημέρωση
- Επεξήγηση λεπτομερειών – προβλημάτων
- Ταχύτητα απόκρισης στο αίτημα–διεκπεραίωση της συναλλαγής
- Κατάλληλη & αποτελεσματική υποστήριξη

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

Οι αποδέκτες των υπηρεσιών του Ε.Λ.Κ.Ε. χαρακτηρίζουν ως ισχυρό σημείο του, το προσωπικό της υπηρεσίας το οποίο εργάζεται σε πολύ δύσκολες συνθήκες παρόλα αυτά ανταποκρίνεται στις δυσκολίες με όρεξη και κάνει εξαιρετική προσπάθεια να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις. Ειδικότερα, αναφέρουν την ευγένεια και την καλή συμπεριφορά των υπαλλήλων καθώς και την «διάθεση εξυπηρέτησης» προς τους αποδέκτες. Οι αποδέκτες συγκεκριμένα αναφέρουν για το προσωπικό του Ε.Λ.Κ.Ε. ότι το ξεχωρίζει το φιλότιμο, η διάθεση, η άριστη συμπεριφορά, η ευγένεια, η συνεργασία και η αποτελεσματικότητα βάσει των συνθηκών, διεκπεραιώνοντας εργασίες και των συναδέλφων τους που βρίσκονται σε διαθεσιμότητα προκειμένου να συνεχίσει να λειτουργεί η υπηρεσία.

Η γνώση των εργαζομένων πάνω στο αντικείμενό τους, η εγκυρότητα των παρεχόμενων πληροφοριών και η ταχύτητα εξυπηρέτησης είναι άλλο ένα ισχυρό σημείο που επισημαίνεται.

Ιδιαίτερη μνεία γίνεται στο μηχανογραφικό σύστημα του Ειδικού Λογαριασμού και στις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Τα **Τμήματα** που αναφέρονται ως πιο ισχυρά σημεία της υπηρεσίας είναι το Λογιστήριο, το Τμήμα Εισπράξεων – Πληρωμών και το Γραφείο Πρωτοκόλλου.

Σημαντικότερα προβλήματα

Ως σημαντικότερο πρόβλημα οι αποδέκτες αναφέρουν την **υποστελέχωση του Ε.Λ.Κ.Ε.** Το μέτρο της **Διαθεσιμότητας** που εφαρμόστηκε στο Ε.Κ.Π.Α. την περίοδο αναφοράς, είχε σαν αποτέλεσμα την περαιτέρω μείωση του προσωπικού της υπηρεσίας. Το μειωμένο προσωπικό δεν μπορεί να διεκπεραιώσει εγκαίρως τις τρέχουσες υποθέσεις λόγω μεγάλου φόρτου εργασίας και εντοπίζεται πρόβλημα στην τηλεφωνική επικοινωνία των συναλλασσομένων με το Τμήμα Λογιστηρίου αλλά και γενικότερα με τα τμήματα της υπηρεσίας. Παρόλα αυτά οι αποδέκτες αναγνωρίζουν στις αξιολογήσεις τους, την «υπερπροσπάθεια των υπαλλήλων για να εξυπηρετήσουν τους συναλλασσομένους».

Στα προβλήματα αναφέρονται η αργή διεκπεραίωση αιτημάτων λόγω έλλειψης προσωπικού, η καθυστέρηση στην πληρωμή αμοιβών-δαπανών, η μη ενημέρωση των συναλλασσόμενων για τυχόν προβλήματα ή ελλείψεις που υπάρχουν στα δικαιολογητικά τους, η καθυστέρηση αναζήτησης εγγράφων από το αρχείο του ΕΛΚΕ, η γραφειοκρατία, η αδυναμία έγκαιρης επίλυσης προβλήματος όταν αποφασίζουν οι κεντρικές υπηρεσίες, η ελλιπής νομική υποστήριξη σε επίπεδο διαγωνισμών, η ελλιπής υποστήριξη σε εθνικά ή/και ευρωπαϊκά προγράμματα, η έλλειψη ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και αυτοματισμού, οι συχνές μεταβολές του νομοθετικού πλαισίου, οι ελλείψεις σε χώρους και κλιματισμό της υπηρεσίας και τα προβλήματα που παρατηρούνται στην οργάνωση και την δομή της υπηρεσίας.

Οι αποδέκτες θεωρούν ότι αυξάνοντας το **επίπεδο των παρεχόμενων ηλεκτρονικών και διαδικτυακών υπηρεσιών του Ε.Λ.Κ.Ε.** μπορούν να αποφευχθούν σειρά προβλημάτων επικοινωνίας με την υπηρεσία. Ενδεικτικά αναφέρουμε την δυνατότητα ηλεκτρονικής παρακολούθησης και ενημέρωσης σχετικά με την πορεία των αιτήσεων, των εκκρεμοτήτων κ.ά.

Προτεινόμενες αλλαγές

Στις προτάσεις για βελτίωση του **προσωπικού**, που καταθέτουν οι αποδέκτες των υπηρεσιών, προτείνουν την επιστροφή του αριθμού του προσωπικού του Ε.Λ.Κ.Ε. σε αυτόν πριν την έναρξη του μέτρου της διαθεσιμότητας ή/και σε μεγαλύτερο προκειμένου να ανταποκριθεί η υπηρεσία στις αυξημένες απαιτήσεις. Σχετικά με την αξιολόγηση του προσωπικού ζητούν την σύνδεση της αξιολόγησης του προσωπικού με την παραγωγικότητά του.

Η μείωση των δικαιολογητικών και η απλούστευση διαδικασιών, η θέσπιση πάγιων εντολών, η πρόσβαση σε όλα τα σκαναρισμένα αρχεία, η ενημέρωση των συναλλασσόμενων για τα «πιο συχνά» λάθη αποτελούν μερικές από τις προτάσεις που διαμορφώνουν οι αποδέκτες υπηρεσιών του ΕΛΚΕ.

Οι **ηλεκτρονικές υπηρεσίες** συγκεντρώνουν πολλές προτάσεις. Ιδιαίτερη είναι η επιμονή των αποδεκτών στην «πίστωση των χρημάτων σε τραπεζικούς λογαριασμούς», για όλα τα προγράμματα και η ενημέρωση με e-mail για την πίστωση των χρημάτων τους στον τραπεζικό τους λογαριασμό, χωρίς να χρειαστεί ούτε να επικοινωνήσουν οι ίδιοι τηλεφωνικά για την αναζήτηση της επιταγής τους αλλά ούτε να απαιτείται η φυσική παρουσία τους για την παραλαβή της. Η υποβολή ηλεκτρονικών αιτήσεων, τιμολογίων, περισσότερες διαδικτυακές υπηρεσίες όπως η ηλεκτρονική ή/και τηλεφωνική δυνατότητα παρακολούθησης της πορείας του αιτήματος ή της οποιαδήποτε συναλλαγής τους.

Στις προτάσεις των αποδεκτών περιλαμβάνεται η πρόταση της λειτουργίας παραρτήματος του Ε.Λ.Κ.Ε. στο Γουδί προκειμένου να εξυπηρετούνται οι Σχολές που εδρεύουν εκεί. Η πρόταση αυτή έχει γίνει και στο παρελθόν και αναμένεται η απόφαση της Διοίκησης σχετικά.

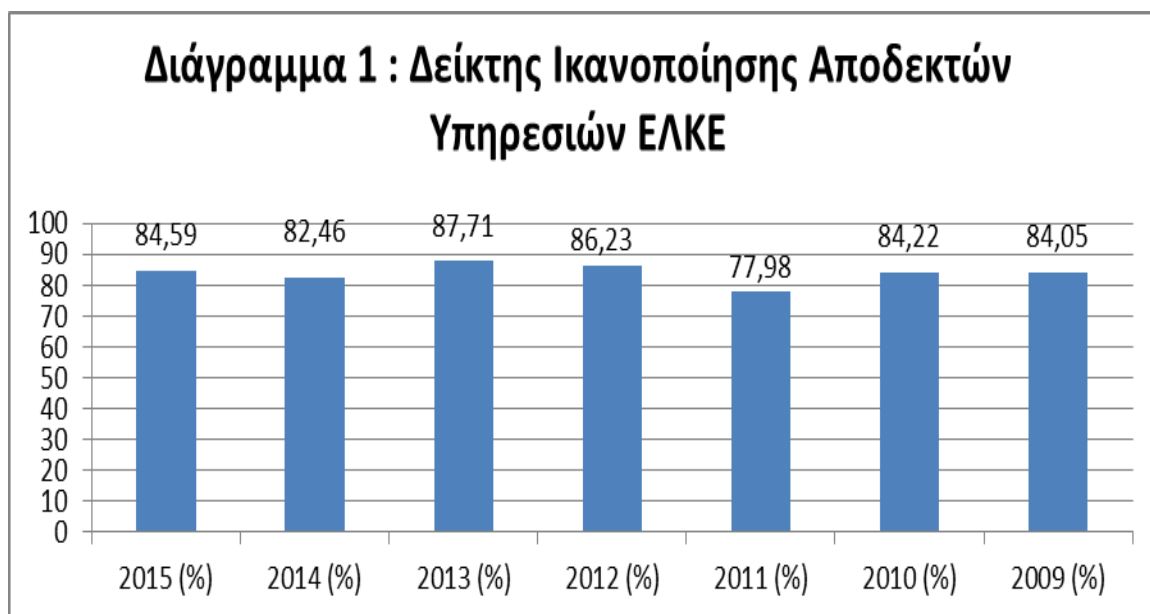
Κλείνοντας οι αποδέκτες προτείνουν την ανακαίνιση των **υποδομών** του Ε.Λ.Κ.Ε. και ειδικά του αρχείου της υπηρεσίας.

Συμπέρασμα

Συμπερασματικά, τα αποτελέσματα των ερωτηματολογίων έδειξαν ότι υπάρχει υψηλή ποιότητα στο ανθρώπινο δυναμικό του ΕΛΚΕ. Παρά το πλήγμα που υπέστη η υπηρεσία από την εφαρμογή του μέτρου της Διαθεσιμότητας, που την υποστελέχωσε από το έμπειρο προσωπικό, οι αποδέκτες υπηρεσιών της, την αξιολόγησαν ως αποτελεσματική και λειτουργική υπηρεσία.

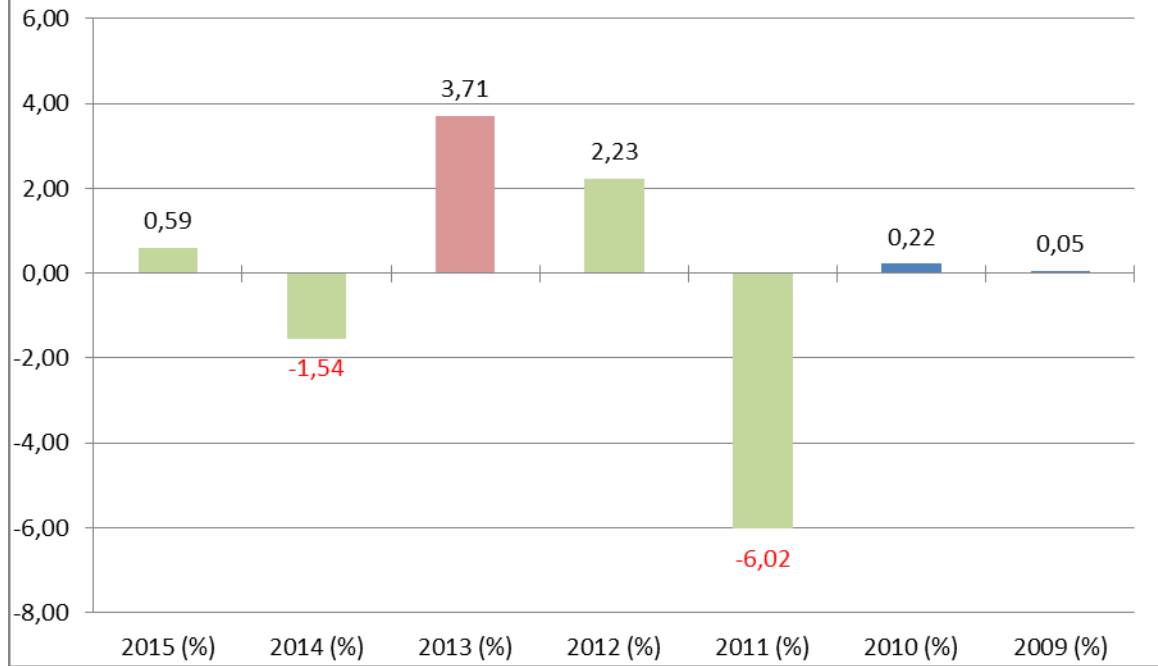
Δεν παραλείπονται όμως τα σχόλια για την γραφειοκρατία του συστήματος και τα λειτουργικά προβλήματα της υπηρεσίας. Η διεύρυνση της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης των αποδεκτών των υπηρεσιών και η απλούστευση των διαδικασιών οικονομικής διαχείρισης είναι από τα κυριότερα σημεία στα οποία διατυπώνονται οι προτάσεις βελτίωσης των αποδεκτών των υπηρεσιών.

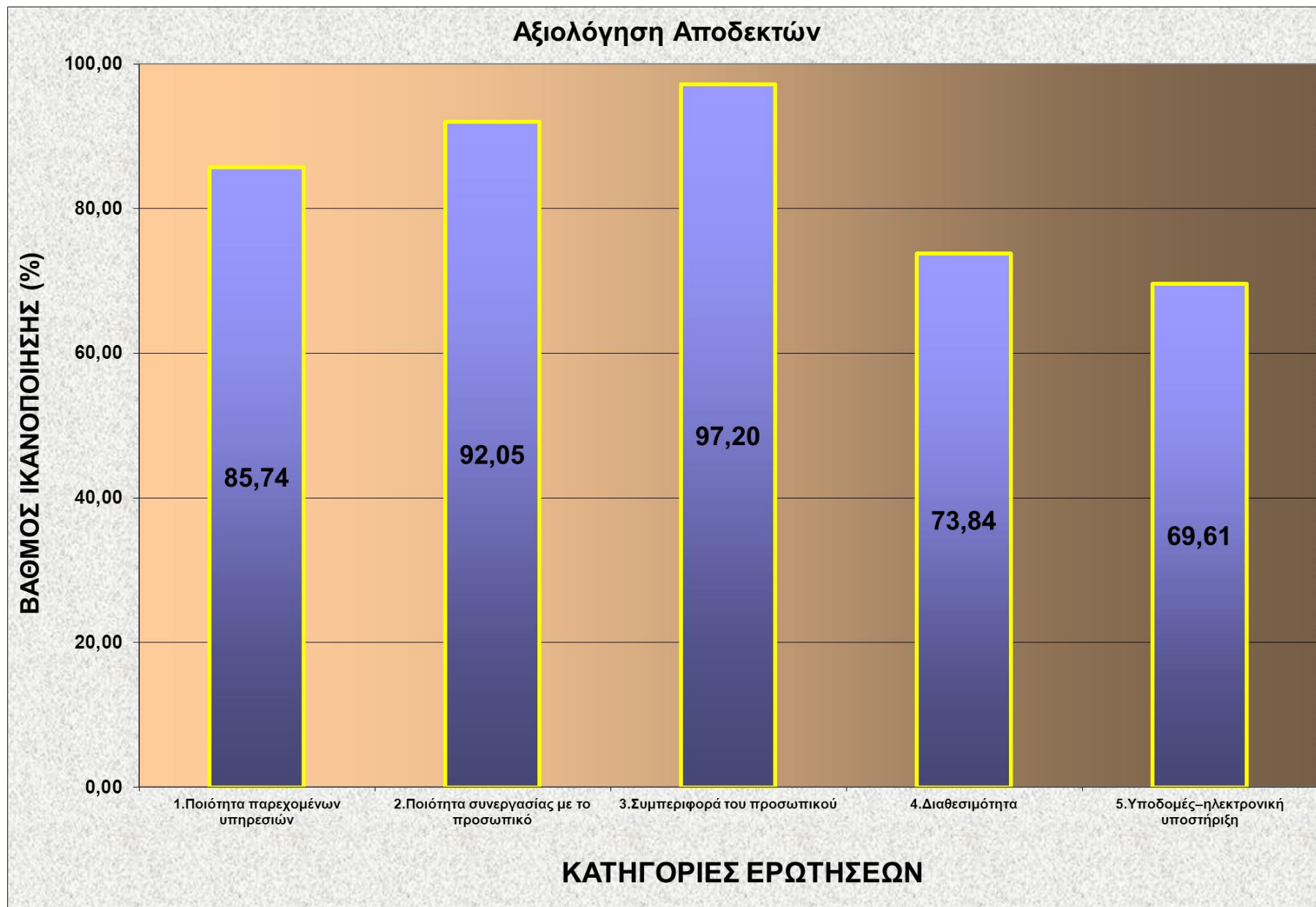
Στο διάγραμμα 1 φαίνεται η χρονική εξέλιξη του δείκτη ικανοποίησης των αποδεκτών των υπηρεσιών του ΕΛΚΕ από το 2009 που ξεκίνησε να εφαρμόζεται ο δείκτης μέχρι και σήμερα.



Στο διάγραμμα 2 παρουσιάζεται η ετήσια μεταβολή του δείκτη σε σχέση με την τιμή στόχο η οποία έχει οριστεί στο 84% ετησίως. Σε γενικές γραμμές η τιμή στόχος ικανοποιείται με εξαίρεση τα έτη 2011 και 2014.

Διάγραμμα 2 : Ετήσια μεταβολή του δείκτη από την τιμή στόχο (84%)





ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΑΠΟΔΕΚΤΩΝ

