

---

ΕΚΘΕΣΗ  
ΠΟΡΙΣΜΑΤΩΝ  
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ  
ΑΠΟΔΕΚΤΩΝ  
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ  
Ε.Λ.Κ.Ε

---

2017

---

Ειδικός Λογαριασμός  
Κονδυλίων Έρευνας

---

Τμήμα Επικοινωνίας, Προβολής και Ποιότητας Υπηρεσιών

---

## Περιεχόμενα

<b>ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ</b> .....	<b>1</b>
<b>ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ</b> .....	<b>2</b>
<b>ΑΝΟΙΧΤΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ</b> .....	<b>5</b>
ΙΣΧΥΡΑ ΣΗΜΕΙΑ .....	5
ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΕΡΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ .....	5
ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΑΛΛΑΓΕΣ .....	6
<b>ΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΠΑΡΑΣΤΑΣΕΙΣ</b> .....	<b>8</b>

## Γενικά στοιχεία

Κατά το δεύτερο τρίμηνο του 2017 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 στην αξιολόγηση της υπηρεσίας μέσω της ειδικής φόρμας<sup>1</sup> 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 Πρωτοκόλλου, στα γραφεία της Πανεπιστημιούπολης όσο και στο κλιμάκιο της υπηρεσίας στη Χρήστου Λαδά.

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 166 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.

Ο **συνολικός μέσος όρος** βρίσκεται στο 67,81%. 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 τον

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

Ε.Λ.Κ.Ε., μπορούμε να πούμε ότι δίνει μία αντιπροσωπευτική εικόνα του βαθμού ικανοποίησης των αποδεκτών των υπηρεσιών του Ειδικού Λογαριασμού.

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

<b>Ερωτήσεις – Βασικές Κατηγορίες Ερωτηματολογίου Αξιολόγησης Ικανοποίησης</b>	<b>Ικανοποίηση (1-100)</b>
1.Ποιότητα παρεχομένων υπηρεσιών	65,79
2.Ποιότητα συνεργασίας με το προσωπικό	76,66
3.Συμπεριφορά του προσωπικού	84,65
4.Διαθεσιμότητα	59,02
5.Υποδομές–ηλεκτρονική υποστήριξη	55,58
<b>Ερωτήσεις – Υποκατηγορίες Ερωτηματολογίου Αξιολόγησης Ικανοποίησης</b>	<b>Ικανοποίηση (1-100)</b>
1.1.Εύρος παρεχόμενων υπηρεσιών	66,29
1.2.Ταχύτητα απόκρισης στο αίτημα – διεκπεραίωση της συναλλαγής	63,05
1.3.Κατάλληλη & αποτελεσματική υποστήριξη	65,45
1.4.Επίλυση προβλημάτων	70,45
1.5.Έγκαιρη & έγκυρη ενημέρωση	63,71
2.1.Κατανόηση των αναγκών	73,82
2.2.Γνώση των θεμάτων που χειρίζεται	84,27
2.3.Επεξήγηση λεπτομερειών-προβλημάτων	71,90
3.1.Διάθεση	84,65
4.1.Ευκολία πρόσβασης στο κατάλληλο άτομο	59,02
5.1.Χρησιμότητα δικτυακού τόπου – ηλεκτρονικών υπηρεσιών	62,17
5.2.Δυνατότητες ηλεκτρ. Εξυπηρέτησης – διεκπεραίωσης συναλλαγών	48,98

**Πίνακας 1: Τιμές (%) στις βασικές και τις υποκατηγορίες αξιολόγησης**

Ο συνολικός μέσος όρος (67,81%) της αξιολόγησης των υπηρεσιών του Ε.Λ.Κ.Ε. για το έτος 2017 (για υπηρεσίες που παρασχέθηκαν το 2016) είναι χαμηλότερος από το συνολικό μέσο όρο του πορίσματος του 2016 (73,06%) και δεν καλύπτει 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.

Οι αιτίες αυτής της απόκλισης από την τιμή στόχο μπορούν να αποδοθούν σε μια σειρά παραγόντων. Η εφαρμογή από 8/8/2016 του Ν.4412/2016 (ΦΕΚ Α' 147/08-08-2016) σχετικά με τις Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών καθώς επίσης και η εφαρμογή του Π.Δ.80/2016 (ΦΕΚ 145/Α/05-08-2016) σχετικά με την ανάληψη υποχρεώσεων από τους διατάκτες προκάλεσε σημαντικές αλλαγές στις διαδικασίες λειτουργίας της υπηρεσίας καθώς πρόσθεσε επιπλέον διοικητικές πράξεις στις ήδη υπάρχουσες, με συνέπεια την καθυστέρηση διεκπεραίωσης των αιτημάτων

των συναλλασσομένων. Η ένταξη της διαδικασίας πληρωμών της υπηρεσίας στην Ενιαία Αρχή Πληρωμών καθώς επίσης και η απογραφή του πάσης φύσεως προσωπικού στην βάση δεδομένων του Μητρώου Ανθρωπίνου Δυναμικού Ελληνικού Δημοσίου του Υπουργείου Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, προκάλεσε δυσλειτουργίες στη διαδικασία πληρωμών της υπηρεσίας. Ο αργός ρυθμός προσαρμογής από τους συναλλασσόμενους σε αυτές τις νομοθετικές αλλαγές δημιούργησε επιπρόσθετα προβλήματα τα οποία έχρηζαν επίλυσης. Είναι αξιοσημείωτο ότι μέρος των συναλλασσομένων θεωρούν τον ΕΛΚΕ ως υπεύθυνο για τέτοιου είδους νομοθετικές αλλαγές, γεγονός το οποίο αποτυπώνεται στο χαμηλό βαθμό αξιολόγησής τους.

Επίσης, στις αρχές του 2017, αποφασίστηκε από την Επιτροπή Ερευνών και στη συνέχεια από την Πανεπιστημιακή Σύγκλητο, η νέα οργανωτική δομή του ΕΛΚΕ, η οποία ξεκίνησε να λειτουργεί στο τέλος του πρώτου τριμήνου του έτους, γεγονός που επέφερε καθυστερήσεις στην διεκπεραίωση των αιτημάτων των συναλλασσομένων, αφού άλλαξαν σημαντικά οι αρμοδιότητες των Τμημάτων του ΕΛΚΕ καθώς και οι αρμοδιότητες του προσωπικού τους και απαιτήθηκε χρόνος προσαρμογής, τόσο για την εκπαίδευσή τους όσο και για την ομαλοποίηση του συστήματος λειτουργίας όλης της υπηρεσίας. Επισημαίνεται ότι το νέο οργανωτικό σχήμα θα είναι σε πλήρη λειτουργία τον Σεπτέμβριο του έτους, αφού θα έχει ολοκληρωθεί η διαδικασία προσλήψεως και τοποθετήσεως νέου προσωπικού και η διαδικασία εκπαίδευσής τους. Επίσης, θα ξεκινήσει και η πλήρης λειτουργία της υπηρεσίας εξυπηρέτησης χρηστών (Help Desk), η οποία σε αυτή τη φάση λειτουργεί πιλοτικά.

Τέλος, κατά το πρώτο τρίμηνο του 2017 πραγματοποιήθηκαν εργασίες αναβάθμισης και επισκευής των κτιρίων Τ.Υ.Π.Α. και Κ.Ε.Π.Α. στα οποία, στη συνέχεια, μεταστεγάστηκαν οι υπηρεσίες του ΕΛΚΕ από την Χρήστου Λαδά, εκτός από το κλιμάκιο του Πρωτοκόλλου. Όλη αυτή η διαδικασία ήταν χρονοβόρα, αναλώθηκαν σε αυτή πολύτιμοι πόροι από το προσωπικό πέρα από τον καθημερινό φόρτο εργασίας και διανύθηκε μια μεταβατική περίοδος προσαρμογής τόσο για το προσωπικό της υπηρεσίας όσο και για τους συναλλασσόμενους μέχρι την ολοκλήρωσή της.

Αναφέρουμε ότι υψηλά ποσοστά παρατηρήθηκαν στις παρακάτω υποκατηγορίες:

- Διάθεση
- Γνώση των θεμάτων που χειρίζεται
- Κατανόηση των αναγκών

## **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 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**

Βασικό ισχυρό σημείο, σύμφωνα με τους αξιολογητές, αποτελεί το ανθρώπινο δυναμικό της υπηρεσίας. Οι αποδέκτες των υπηρεσιών αναφέρουν χαρακτηριστικά την γνώση των υπαλλήλων ως προς το αντικείμενο της εργασίας τους, την διάθεσή τους στην επίλυση των όποιων προβλημάτων παρά τον αυξημένο φόρτο εργασίας τους και τον μειωμένο αριθμό τους και το γενικότερο ενδιαφέρον που δείχνουν για τους συναλλασσόμενους. Τμήματα που μνημονεύονται από τους αποδέκτες των υπηρεσιών για την θετική συμβολή τους στην καλή λειτουργία της υπηρεσίας είναι τα Τμήματα Γραμματείας, Λογιστηρίου, Εσόδων, Στήριξης και Προμηθειών.

Στο ίδιο επίπεδο συμμετοχής στην καλή εξυπηρέτησή τους, σύμφωνα με τους αποδέκτες, αποτελεί η μηχανογράφηση της υπηρεσίας και οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που αυτή προσφέρει στους συναλλασσόμενους. Οι αναφορές που έγιναν αφορούν τόσο το πληροφοριακό σύστημα της υπηρεσίας όσο και τις υπηρεσίες που παρέχονται στους συναλλασσόμενους. Τέλος, οι αποδέκτες προσθέτουν στα ισχυρά σημεία του Ε.Λ.Κ.Ε., τις νέες κτιριακές εγκαταστάσεις που φιλοξενείται η υπηρεσία.

Σημαντική είναι η επισήμανση των αξιολογούμενων για την σπουδαιότητα της υπηρεσίας και τη στρατηγική θέση που έχει ως πηγή χρηματοδότησης του Ιδρύματος, στοιχείο που την ανάγει σε μείζονα αποδέκτη προσοχής και αρωγής προς το έργο της.

### **Σημαντικότερα προβλήματα**

Σαν βασικότερο πρόβλημα αναδεικνύεται, από τους αξιολογητές η έλλειψη προσωπικού. Αυτό έρχεται σε πλήρη συμφωνία με την αναφορά του ανθρωπίνου δυναμικού στα ισχυρά σημεία, μιας και η έλλειψή του είναι παράγοντας προβλημάτων.

Η δυσχερής επικοινωνία με την υπηρεσία απασχολεί μεγάλο κομμάτι των αποδεκτών 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.

Οι περιπτώσεις διχογνωμίας πάνω σε διάφορα θέματα είναι ακόμα ένα θέμα που επισημαίνεται. Αναφέρεται πως υπάρχει σύγχυση αρμοδιοτήτων και επικαλύψεις μεταξύ του προσωπικού καθώς και απουσία κοινής αντιμετώπισης για αναδυόμενα προβλήματα. Στο ίδιο πρόβλημα γίνεται μνεία για ελλιπή πληροφόρηση μέσω της ιστοσελίδας σε ότι αφορά νομοθετικά και διαχειριστικά θέματα.

Οι μεγάλες χρονικές καθυστερήσεις είναι ακόμα ένα πρόβλημα σύμφωνα πάντα με τους αξιολογητές της υπηρεσίας. Οι καθυστερήσεις αφορούν κυρίως στις εγκρίσεις των αιτημάτων απευθείας ανάθεσης, τις πληρωμές προσωπικού και προμηθευτών, ενώ επισημαίνεται η αδυναμία των μονάδων παροχής υγειονομικών υπηρεσιών να ανταποκριθούν στο έργο τους λόγω αυτών.

Άλλο ένα ζήτημα που αναφέρουν οι αποδέκτες είναι η συμπεριφορά του προσωπικού που σε μεμονωμένες περιπτώσεις δεν επιδεικνύουν την απαιτούμενη ευγένεια και προθυμία εξυπηρέτησης των συναλλασσόμενων.

Τέλος, αναφέρεται η δυσκολία που αντιμετωπίζουν οι συναλλασσόμενοι στην πρόσβαση με τα μέσα μαζικής μεταφοράς στους νέους χώρους που φιλοξενείται η υπηρεσία, κτήρια Τ.Υ.Π.Α. και Κ.Ε.Π.Α. στην Πανεπιστημιούπολη. Σε αυτό το θέμα επισημαίνουν και την μεγάλη απόσταση που χωρίζει τον νέο χώρο στέγασης με το κέντρο της πόλης.

### Προτεινόμενες αλλαγές

Οι αποδέκτες υπηρεσιών του Ε.Λ.Κ.Ε., στο πεδίο του εντύπου αξιολόγησης, προχώρησαν σε σειρά προτάσεων. Σχετικά με την έλλειψη προσωπικού που αναφέρθηκε παραπάνω, οι αποδέκτες επισημαίνουν την ανάγκη αύξησης του προσωπικού καθώς επίσης και της εκπαίδευσής του. Εξίσου συχνή πρόταση είναι η άμεση λειτουργία της εξυπηρέτησης χρηστών (Help Desk) ώστε να γίνεται ευκολότερη η τηλεφωνική επικοινωνία με την υπηρεσία.

Η καλύτερη ενημέρωση του διαδικτυακού χώρου της υπηρεσίας, σε ότι αφορά θέματα νομοθεσίας, διαδικασιών και δικαιολογητικών υποβολής ανά περίπτωση, αποτελεί ακόμα μια πρόταση προκειμένου να αποφευχθούν οι επαναλαμβανόμενες επισκέψεις στην υπηρεσία από τους συναλλασσόμενους με ελλιπή δικαιολογητικά. Επιπρόσθετα, ζητείται η αποτελεσματικότερη ενημέρωση των ενδιαφερομένων για περιπτώσεις υποθέσεων που παρουσιάζουν κάποιο πρόβλημα το οποίο χρήζει επίλυσης ή υποβολής επιπλέον δικαιολογητικών.

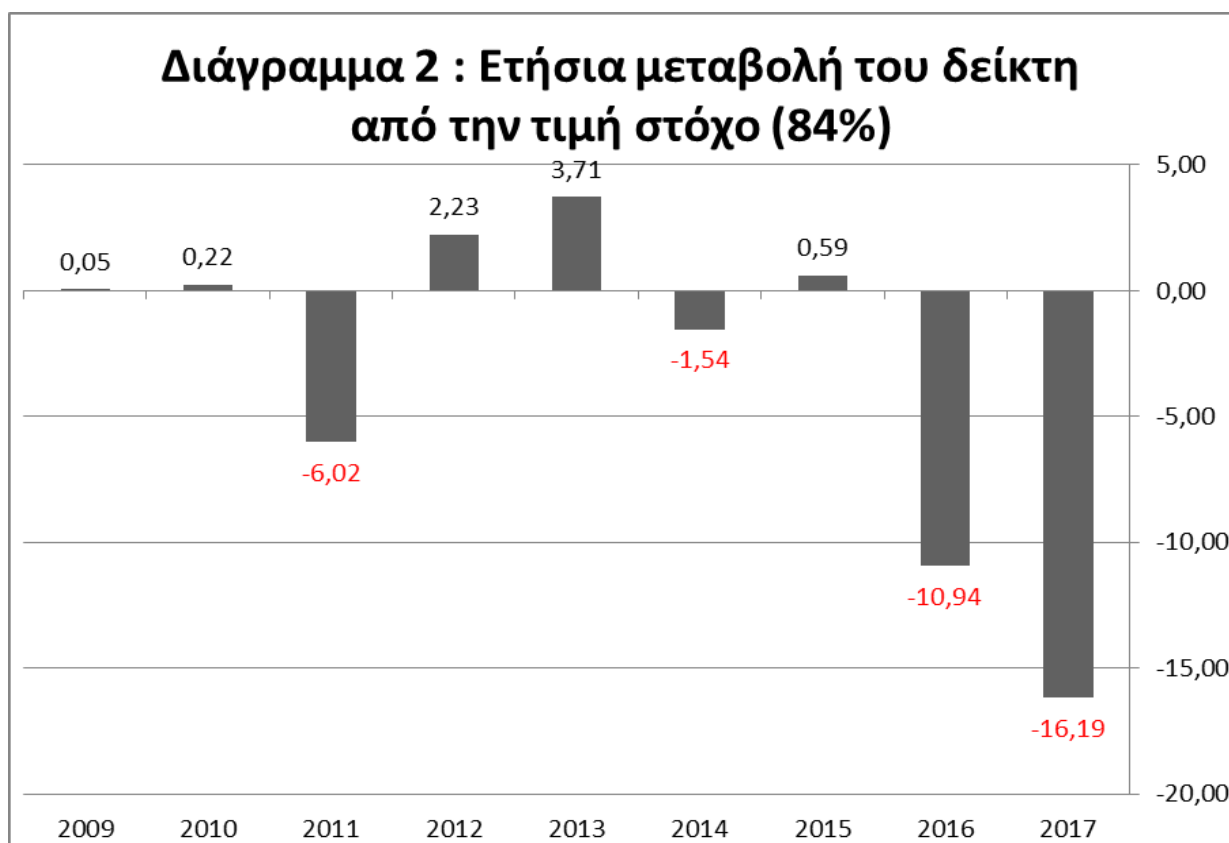
Οι αποδέκτες ζητούν επίσης τον αποτελεσματικότερο έλεγχο των αιτημάτων τους προτείνοντας την απλούστευση των διαδικασιών, την ηλεκτρονική υποβολή όσο το δυνατόν περισσότερων εντύπων και γενικότερα την παροχή περισσότερων ηλεκτρονικών υπηρεσιών καθώς επίσης και την ύπαρξη εσωτερικής καταγραφής της διακίνησης των εγγράφων μέσα στην υπηρεσία, ώστε να εντοπίζονται αυτά ευκολότερα και να παρέχεται η κατάλληλη ενημέρωση σε αυτούς. Τέλος, γίνεται σημαντική αναφορά στην ανάγκη ύπαρξης χρονοδιαγραμμάτων για τις ροές εργασιών και παρακολούθησή αυτών από αρμόδιους για αυτό υπαλλήλους.



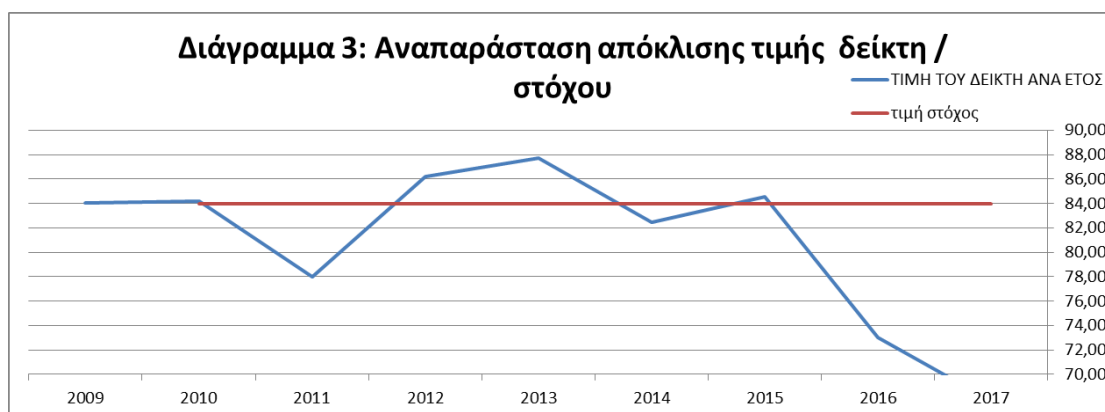
## Γραφικές αναπαραστάσεις

Στη συνέχεια του πορίσματος της Αξιολόγησης των Αποδεκτών Υπηρεσιών του Ε.Λ.Κ.Ε. για το έτος 2017, θα παρουσιάσουμε τα αποτελέσματα όπως αυτά αποτυπώνονται γραφικά σε διαγράμματα, ώστε να αποδοθεί καλύτερα η διακύμανση των δεικτών της μέσα στο χρόνο.

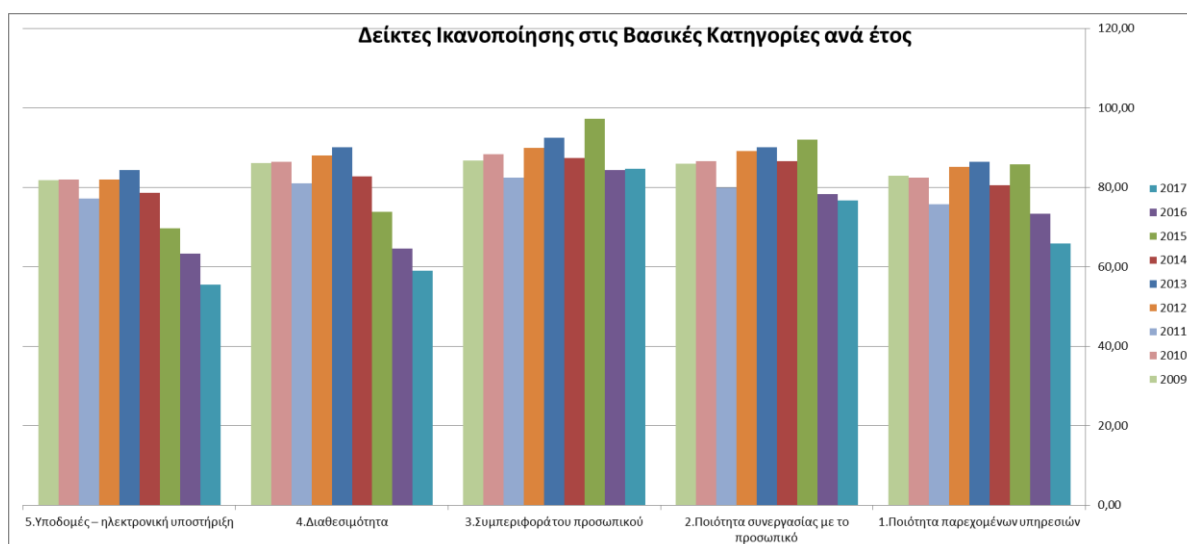
Στο Διάγραμμα 1 φαίνεται η χρονική εξέλιξη του δείκτη ικανοποίησης των αποδεκτών των υπηρεσιών του ΕΛΚΕ από το 2009 που ξεκίνησε να εφαρμόζεται ο δείκτης μέχρι και σήμερα.



Στο Διάγραμμα 2 παρουσιάζεται η ετήσια μεταβολή του δείκτη σε σχέση με την τιμή στόχο η οποία έχει οριστεί στο 84% ετησίως.



Στο Διάγραμμα 3 αποτυπώνεται γραφικά η απόκλιση της ετήσιας τιμής δείκτη με την τιμή στόχου (84%) και στη τελευταία αναπαράσταση, Διάγραμμα 4, οι δείκτες ικανοποίησης στις βασικές κατηγορίες από το έτος 2009 μέχρι το 2017.



## Συμπέρασμα

Συμπερασματικά, τα αποτελέσματα των ερωτηματολογίων έδειξαν ότι υπάρχει υψηλή ποιότητα στο ανθρώπινο δυναμικό του Ε.Λ.Κ.Ε. και στις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, αλλά ο μικρός αριθμός του προσωπικού, σε σχέση με το έργο που η υπηρεσία καλείται να φέρει εις πέρας, οι συνεχείς νομοθετικές αλλαγές, οι οποίες επιφέρουν περισσότερη γραφειοκρατία προσθέτοντας περισσότερες διοικητικές πράξεις στην ροή εργασιών, έχουν σαν αποτέλεσμα τις καθυστερήσεις και τελικά την μην ανταπόκριση της υπηρεσίας στον προσδοκώμενο βαθμό ικανοποίησης.

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 του Ε.Λ.Κ.Ε.

Β. Δημακοπούλου