
ΕΚΘΕΣΗ ΠΟΡΙΣΜΑΤΩΝ
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ
ΑΠΟΔΕΚΤΩΝ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
Μ.Ο.Δ.Υ. / Ε.Λ.Κ.Ε

2023

Μονάδα Οικονομικής
και Διοικητικής Υποστήριξης
του
Ειδικού Λογαριασμού
Κονδυλίων Έρευνας

Τμήμα Σχεδιασμού, Συντονισμού και Ποιότητας

Περιεχόμενα

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ.....	1
ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ.....	2
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΑ.....	3
ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ	4
ΙΔΙΟΤΗΤΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΤΩΝ	5
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ	6
ΚΛΕΙΣΤΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ	8
ΑΝΟΙΧΤΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ	9
ΙΣΧΥΡΑ ΣΗΜΕΙΑ.....	9
ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΕΡΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ	9
ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΑΛΛΑΓΕΣ	10
ΔΙΑΚΥΜΑΝΣΗ ΔΕΙΚΤΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ.....	11
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ	13

Γενικά στοιχεία

Τον Ιούνιο του 2023 ολοκληρώθηκε η προγραμματισμένη αξιολόγηση του βαθμού ικανοποίησης των αποδεκτών των υπηρεσιών της Μονάδας Οικονομικής και Διοικητικής Υποστήριξης (Μ.Ο.Δ.Υ.) του Ειδικού Λογαριασμού Κονδυλίων Έρευνας (Ε.Λ.Κ.Ε.). Η διαδικασία που ακολουθήθηκε περιγράφεται στο Εγχειρίδιο Διαδικασιών της Μ.Ο.Δ.Υ. του Ε.Λ.Κ.Ε. και συγκεκριμένα στην διαδικασία Ε-ΔΠ-17 «Αξιολόγηση Ποιότητας Υπηρεσιών» και αφορά στην αξιολόγηση της Υπηρεσίας μέσω της ειδικής φόρμας διαθέσιμης από την επίσημη ιστοσελίδα της.

Η αξιολόγηση πραγματοποιήθηκε έπειτα από ενημερωτική επιστολή του Προέδρου της Επιτροπής Ερευνών και Διαχείρισης, Καθηγητή Νικόλαου Βούλγαρη που εστάλη στις 09/06/2021. Η επιστολή καλούσε τους χρήστες της Υπηρεσίας Help Desk, των οποίων η διεύθυνση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ήταν καταχωρισμένη στη φόρμα του Help Desk του Πληροφοριακού Συστήματος, τους χρήστες της υπηρεσίας των Αποκεντρωμένων Μονάδων Ε.Λ.Κ.Ε. και γενικότερα άλλων προσώπων που είχαν κάποια αλληλεπίδραση με την Μ.Ο.Δ.Υ. / Ε.Λ.Κ.Ε., να αξιολογήσουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Η επιστολή παρείχε στους αξιολογητές τρεις ξεχωριστές ηλεκτρονικές διευθύνσεις. Η κάθε μια οδηγούσε σε ένα ξεχωριστό ερωτηματολόγιο, ένα για το σύνολο της Μ.Ο.Δ.Υ.¹, ένα για το Help Desk² και ένα για τις Αποκεντρωμένες Μονάδες Ε.Λ.Κ.Ε.³.

Αναλυτικότερα, η mailing list δημιουργήθηκε από την ένωση των ακόλουθων ομάδων:

- τους ενεργούς Επιστημονικούς Υπευθύνους και εξάγεται από το πληροφοριακό σύστημα.
- 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 Τμήμα Σχεδιασμού, Συντονισμού και Ποιότητας.

¹https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdOnM2lwOri4eT4NsSzyy627v-y0kE1s0ZMz7bpSif-FWR8og/viewform?usp=sf_link

²https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf2SfJush--Xx9zBVYv1n_GSWZlYi3f0EZnauOg-1zVtJfA/viewform?usp=sf_link

³https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdNwLyp4_oOYN-HSgikHD8RqpaZDgeggMZf8BkSX_n6XwY9lw/viewform?usp=sf_link

- 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.
- τους χρήστες της υπηρεσίας των Αποκεντρωμένων Μονάδων Ε.Λ.Κ.Ε. Σε ότι αφορά συγκεκριμένα για τους χρήστες της υπηρεσίας των Αποκεντρωμένων Μονάδων, αυτοί ενημερώνονται για τη διαδικασία αξιολόγησης (α) στο τέλος κάθε απαντητικού email που λαμβάνουν από την υπηρεσία των Αποκεντρωμένων Μονάδων, (β) τηλεφωνικά από τα στελέχη των Αποκεντρωμένων Μονάδων και (γ) από την ιστοσελίδα του ΕΛΚΕ.

Το ερωτηματολόγιο για την αξιολόγηση της Μ.Ο.Δ.Υ. είναι πάντοτε διαθέσιμο στην ιστοσελίδα της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε.

Το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει κλειστές και ανοιχτές ερωτήσεις. Οι ερωτήσεις κλειστού τύπου διαβαθμίζονται σε πενταβάθμια κλίμακα τύπου Likkert και διακρίνονται σε 4 μεγάλες ενότητες:

- Ποιότητα παρεχομένων υπηρεσιών
- Ποιότητα συνεργασίας με το προσωπικό
- 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.

Ερωτηματολόγια

Συγκεντρώθηκαν συνολικά 436 ερωτηματολόγια και η επεξεργασία τους έγινε στο Microsoft Excel. Συγκεκριμένα, για τις κλειστές ερωτήσεις, εξήχθησαν οι σταθμικοί μέσοι όροι κάθε ερώτησης και κάθε κατηγορίας ερωτήσεων⁴, οι

⁴ Χρησιμοποιήθηκαν συντελεστές στάθμισης που ορίστηκαν από την Διοίκηση ανάλογα με τον βαθμό σημαντικότητας της ερώτησης.

ελάχιστες και μέγιστες τιμές, έγινε αναγωγή σε εκατοστιαία κλίμακα και δημιουργήθηκαν τα αντίστοιχα γραφήματα.

Ο **συνολικός μέσος όρος** ικανοποίησης από τις υπηρεσίες λαμβάνοντας υπόψη το σύνολο των ερωτήσεων ανέρχεται σε **74,59%**. 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 την Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε., μπορούμε να πούμε ότι δίνει μία αντιπροσωπευτική εικόνα του βαθμού ικανοποίησης των αποδεκτών των υπηρεσιών της Μ.Ο.Δ.Υ. του Ε.Λ.Κ.Ε.

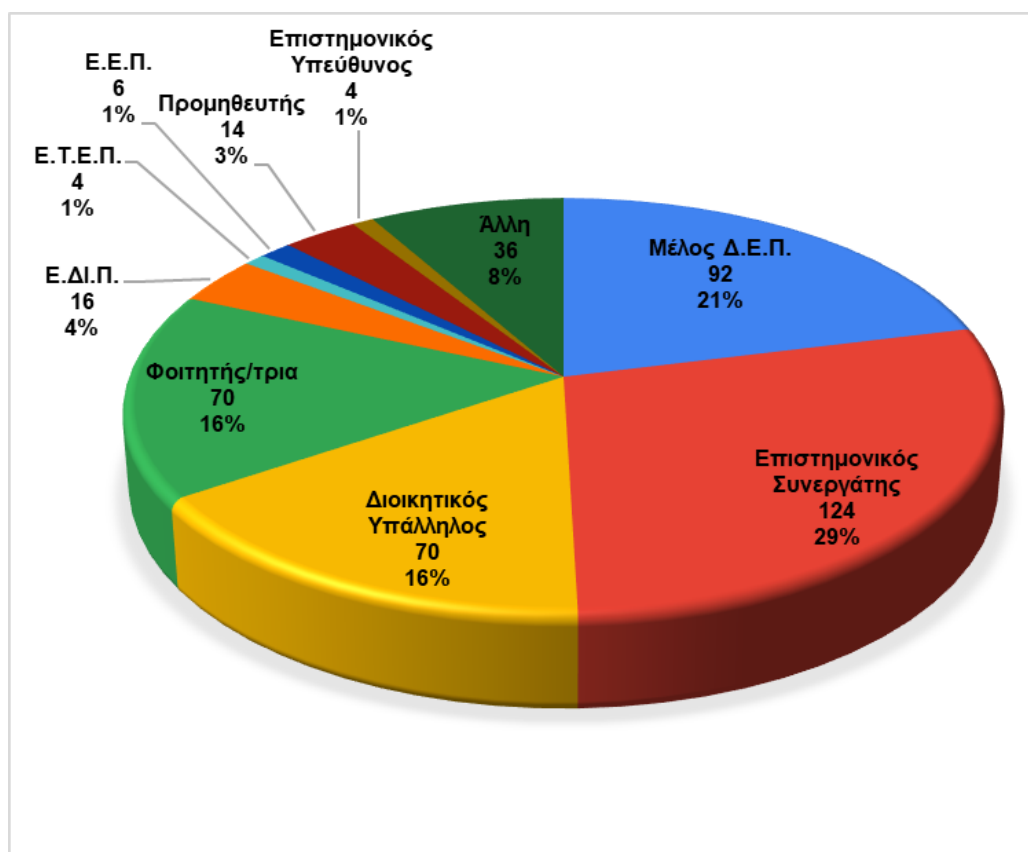
Αντιπροσωπευτικότητα δείγματος

Το δείγμα των 453 αξιολογήσεων θεωρείται αντιπροσωπευτικό μιας και από τα 5.716 μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που εστάλησαν μέσω mailing list, θα χρειαζόταν ένας πληθυσμός 360 ερωτηματολογίων για να θεωρείται το δείγμα ικανοποιητικό. Το τελευταίο συμπέρασμα εξάγεται λαμβάνοντας υπόψη εργαλεία στατιστικής και εφαρμογές που διατίθενται στο διαδίκτυο για τον υπολογισμό του ικανού αριθμού δείγματος⁵. 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 360 αξιολογήσεις.

⁵ <http://www.calculator.net/sample-size-calculator.html>

Ιδιότητα αξιολογητών

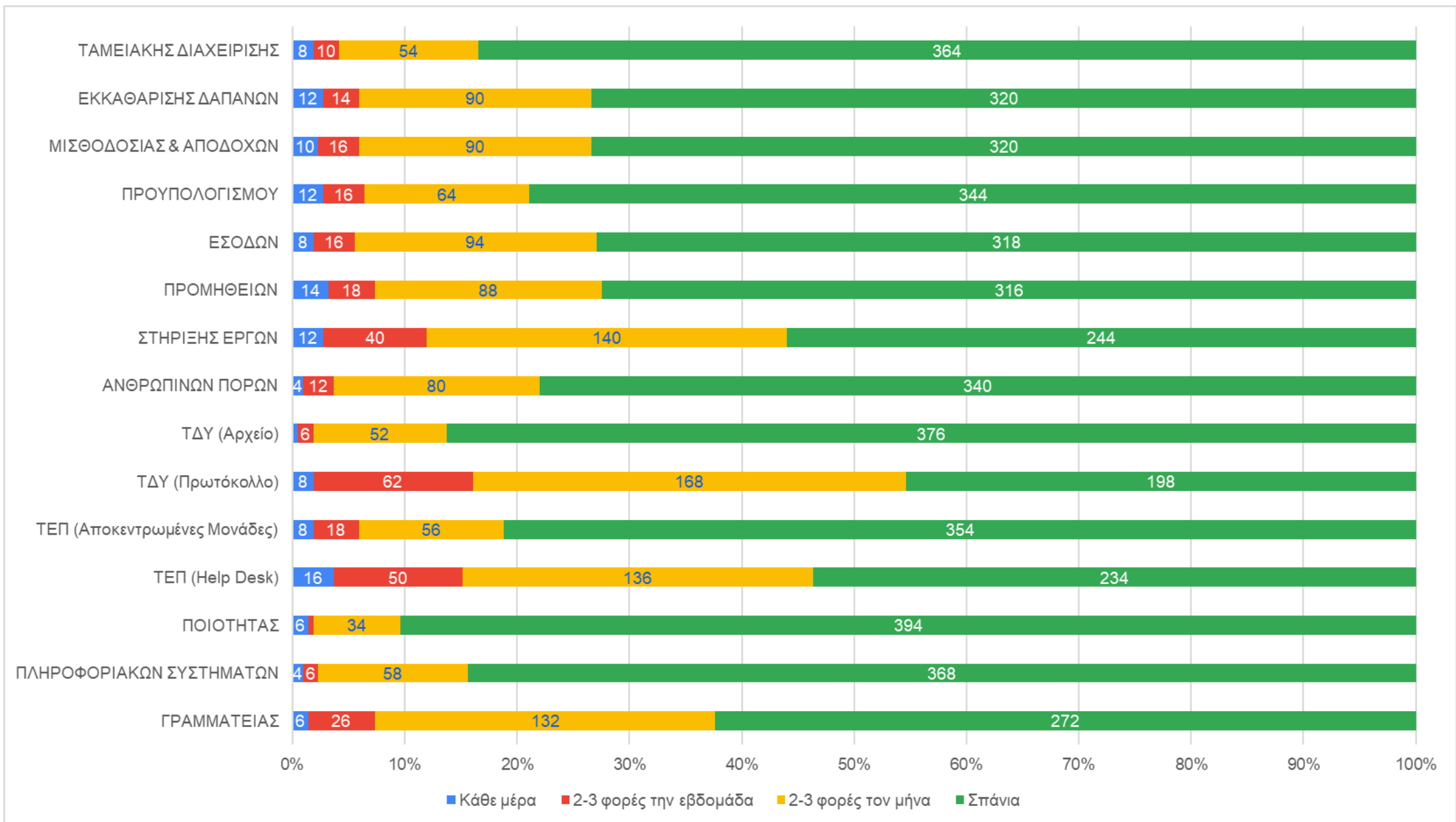
Και στα 436 ερωτηματολόγια που συλλέχθηκαν από την Υπηρεσία δηλώθηκε η ιδιότητα του αξιολογητή. Σε ποσοστό 21% οι αξιολογήσεις προς την Υπηρεσία υπεβλήθησαν από μέλη Δ.Ε.Π. αποκλειστικά. Αν στο ποσοστό των Μελών Δ.Ε.Π. προσθέσουμε αυτό των Επιστημονικών Συνεργατών τους (29%), τότε η τιμή ανεβαίνει στο 50%. Οι μισοί δηλαδή από τους αξιολογητές της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε. ανήκουν είτε άμεσα είτε έμμεσα στην ομάδα των ερευνητών. Επίσης, σημαντικό ποσοστό στο δείγμα των αξιολογητών καταλαμβάνουν οι διοικητικοί υπάλληλοι με 16%. Να σημειωθεί ότι διαχρονικά δεν παρατηρούνται μεγάλες αλλαγές στον επιμερισμό της ιδιότητας των αξιολογητών.



Γράφημα 1: Γραφική απεικόνιση των συμμετεχόντων στην αξιολόγηση της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε. ανάλογα με την δηλωθείσα ιδιότητα

Συχνότητα συνεργασίας

Στο επόμενο τμήμα του ερωτηματολογίου υπάρχουν οι ερωτήσεις σχετικά με την συχνότητα συνεργασίας των συναλλασσομένων με τα επιμέρους Τμήματα της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε. Οι ερωτήσεις καλούν τον αξιολογητή να δηλώσει με ποια από τα Τμήματα συνεργάζεται και πόσο συχνά. Ειδικά για τα Τμήματα Διοικητικής Υποστήριξης, που περιλαμβάνει το πρωτόκολλο και Επικοινωνίας και Προβολής, που περιλαμβάνει το Help Desk και τις Αποκεντρωμένες Μονάδες, έχουν δοθεί ξεχωριστά πεδία αξιολόγησης για την κάθε επιμέρους δραστηριότητά τους. Το κάθε πεδίο έχει τις επιλογές «Κάθε μέρα», «2-3 φορές την εβδομάδα», «2-3 φορές τον μήνα» και «Σπάνια». Σύμφωνα με τις απαντήσεις των αξιολογητών, τα υψηλότερα ποσοστά στην καθημερινή και εβδομαδιαία επικοινωνία σημειώνουν το Πρωτόκολλο, το Help Desk και το Τμήμα Στήριξης Έργων.



Γράφημα 2: Γραφική απεικόνιση συχνότητας συνεργασίας με τα Τμήματα της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε. Αναπαράσταση σε ποσοστό επί τοις 100

Κλειστές Ερωτήσεις

Η τιμή στόχος της αξιολόγησης των υπηρεσιών της Μ.Ο.Δ.Υ. του Ε.Λ.Κ.Ε., η οποία ορίστηκε από την Διοίκηση της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε. ανέρχεται σε μεγαλύτερη ή ίση του 70%.

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

Πίνακας 1: Τιμές (%) στις Βασικές Κατηγορίες και στις Υποκατηγορίες Αξιολόγησης

Ερωτήσεις – Βασικές Κατηγορίες Ερωτηματολογίου Αξιολόγησης Ικανοποίησης	Ικανοποίηση (1-100)
1.Ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών	78,74
2.Ποιότητα συνεργασίας με το προσωπικό	84,92
3.Διαθεσιμότητα	65,92
4.Υποδομές–ηλεκτρονική υποστήριξη	67,43
Ερωτήσεις – Υποκατηγορίες Ερωτηματολογίου Αξιολόγησης Ικανοποίησης	Ικανοποίηση (1-100)
1.1.Εύρος παρεχόμενων υπηρεσιών	72,16
1.2.Ταχύτητα απόκρισης στο αίτημα – διεκπεραίωση της συναλλαγής	80,47
1.3.Κατάλληλη & αποτελεσματική υποστήριξη	74,61
1.4.Επίλυση προβλημάτων	83,18
1.5.Έγκαιρη & έγκυρη ενημέρωση	83,28
2.1.Κατανόηση των αναγκών	80,64
2.2.Γνώση των θεμάτων που χειρίζεται	88,70
2.3.Επεξήγηση λεπτομερειών-προβλημάτων	78,63
2.4.Διάθεση	91,72
3.1.Ευκολία πρόσβασης στο κατάλληλο άτομο	65,92
4.1.Χρησιμότητα δικτυακού τόπου – ηλεκτρονικών υπηρεσιών	72,25
4.2.Δυνατότητες ηλεκτρ. Εξυπηρέτησης – διεκπεραίωσης συναλλαγών	62,61

Ο συνολικός μέσος όρος της αξιολόγησης των υπηρεσιών της Μ.Ο.Δ.Υ. του Ε.Λ.Κ.Ε. για το έτος 2023 ανήλθε στο **74,59%** σημειώνοντας θετική απόκλιση από την τιμή στόχο 4,59 ποσοστιαίων μονάδων. Με δεδομένη την κατά σειρά ετών μη επίτευξη της τιμής στόχου, η φετινή μέτρηση μαζί με την περσινή αποτελούν σημαντικό δείγμα της άοκνης και συστηματικής προσπάθειας της Υπηρεσίας για βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της.

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 στις προτεινόμενες αλλαγές στη λειτουργία της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε. Οι απαντήσεις των αποδεκτών των υπηρεσιών της Υπηρεσίας στις τρεις ανοιχτές ερωτήσεις που περιλαμβάνει το έντυπο του ερωτηματολογίου δίνονται παρακάτω:

Ισχυρά σημεία

Τα στελέχη της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε. αποτελούν, σύμφωνα με τους αξιολογητές, το ισχυρότερο της σημείο. Ενδεικτικά αναφέρεται η τεχνογνωσία και το φιλότιμο των εργαζομένων καθώς και η διάθεση για εξυπηρέτηση και παροχή λύσεων σε προβλήματα. Επιπρόσθετα, ένα από τα ισχυρά σημεία της υπηρεσίας αναφέρεται ότι είναι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες και η διαρκής τους εξέλιξη και αναβάθμισή τους και συγκεκριμένα η ηλεκτρονική εφαρμογή eforms, η αυτόματη πρωτοκόλληση μέσω eforms και οι παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες για τη διαχείριση έργων. Παράλληλα, ιδιαίτερη μνεία γίνεται για τις υπηρεσίες προσωπικής εξυπηρέτησης όπως το Help Desk και οι Αποκεντρωμένες Μονάδες που, σύμφωνα με τους συναλλασσόμενους, έχουν βελτιώσει πολύ την συνεργασία με τον Ε.Λ.Κ.Ε. Τέλος, αναφέρθηκε σαν θετική εξέλιξη η βελτίωση χρόνων σε επιμέρους υπηρεσίες της Μ.Ο.Δ.Υ.

Σημαντικότερα προβλήματα

Ως βασικό πρόβλημα αναδεικνύεται από τους αξιολογητές, οι καθυστερήσεις στην διεκπεραίωση των αιτημάτων και στην επίλυση προβλημάτων. Ειδικότερα, αναφέρονται καθυστερήσεις στα αιτήματα μετά την πρωτοκόλλησή τους, με ειδική αναφορά στην καθυστέρηση των πληρωμών μισθών και στην έκδοση παραστατικών από το Τμήμα Εσόδων. Επίσης, η γραφειοκρατία και η διχονομία των υπαλλήλων είναι άλλο ένα πρόβλημα που επιτείνει τις καθυστερήσεις στην διεκπεραίωση των αιτημάτων. Οι αξιολογητές θεωρούν ότι η έλλειψη προσωπικού είναι ένα πρόβλημα που πρέπει να αντιμετωπιστεί. Η μη έγκαιρη ενημέρωση του δικαιούχου/Ε.Υ. σε περίπτωση ύπαρξης προβλήματος κρίνεται ως σημαντικό πρόβλημα από τους αξιολογητές καθώς επίσης και η

δυσκολία επικοινωνίας με το αρμόδιο άτομο που χειρίζεται το αίτημα. Τέλος, αναφέρονται μεμονωμένες περιπτώσεις αναμονής στην τηλεφωνική επικοινωνία με το Help Desk.

Προτεινόμενες αλλαγές

Οι αποδέκτες υπηρεσιών της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε., στο ειδικό πεδίο του ερωτηματολογίου αξιολόγησης, προχώρησαν σε σειρά προτάσεων με θέμα:

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

- Δυνατότητα πληροφόρησης μέσω eforms λογιστικών στοιχείων όπως π.χ. υπόλοιπο ποσού υπάρχουσας σύμβασης
- Περαιτέρω ενίσχυση των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών για τα έργα
- Σύστημα παρακολούθησης ροής εργασιών (στάδια εξέλιξης των αιτημάτων) ώστε να ενημερώνονται οι συναλλασσόμενοι για την πορεία του αιτήματός τους

ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ

- Απλοποίηση Διαδικασιών για την επίτευξη ταχύτερων χρόνων διεκπεραίωσης και μείωση γραφειοκρατίας
- Αμεσότερη επικοινωνία με τους εισηγητές
- Ανάρτηση πλήρους και αναλυτικού οδηγού με τις διαδικασίες υποστήριξης των έργων
- Βελτίωση των χρόνων έκδοσης παραστατικών
- Διοργάνωση ενημερωτικών webinar σε διαχειριστικά θέματα
- Αύξηση του χρόνου εξυπηρέτησης του Help Desk

ΘΕΜΑΤΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

- Αύξηση Προσωπικού της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε. και ορθή κατανομή του στα Τμήματα που έχουν ανάγκη.

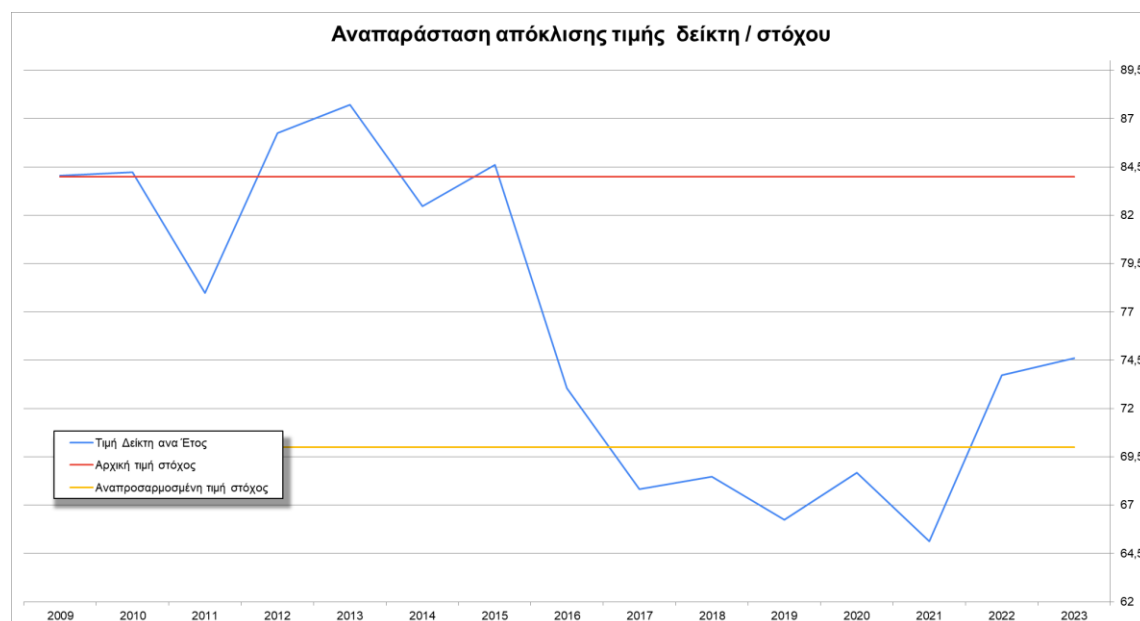
Διακύμανση Δείκτη Ικανοποίησης

Στη συνέχεια του πορίσματος της Αξιολόγησης των Αποδεκτών Υπηρεσιών της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε. για το έτος 2022, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα όπως αυτά αποτυπώνονται γραφικά σε διαγράμματα, ώστε να αποδοθεί καλύτερα η διακύμανση του δείκτη μέσα στο χρόνο.

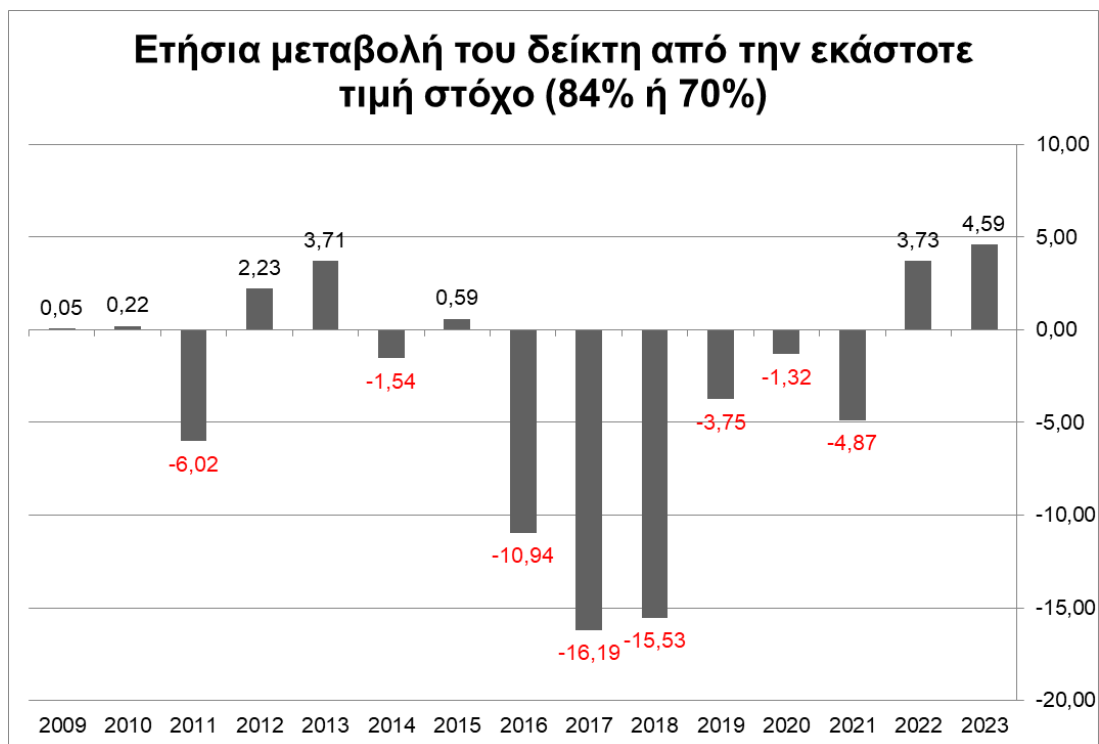
Στο Διάγραμμα 1 φαίνεται η χρονική εξέλιξη του δείκτη ικανοποίησης των αποδεκτών των υπηρεσιών του ΕΛΚΕ από το 2009 που ξεκίνησε να εφαρμόζεται ο δείκτης μέχρι και σήμερα.



Στο Διάγραμμα 2 αποτυπώνεται γραφικά η απόκλιση της ετήσιας τιμής του δείκτη με την παλιά τιμή στόχο (84%) και την νέα τιμή στόχου (70%).



Τέλος στο Διάγραμμα 3 αποτυπώνεται η απόκλιση του δείκτη από την οριζόμενη τιμή στόχο.



Συμπέρασμα

Συμπερασματικά, τα αποτελέσματα των ερωτηματολογίων έδειξαν ότι υπάρχει ποιότητα στο ανθρώπινο δυναμικό της Υπηρεσίας και κουλτούρα υιοθέτησης νέων τεχνολογιών και πρακτικών. Οι καθυστερήσεις που παρατηρούνται από τους αξιολογητές αποτελούν ένα σημαντικό πρόβλημα και προτείνεται η αύξηση του στελεχιακού δυναμικού του Ε.Λ.Κ.Ε. κυρίως σε εξειδικευμένα και καταρτισμένα άτομα. Σε σχέση με την τελευταία αξιολόγηση αποδεκτών υπηρεσιών που δέχθηκε η Υπηρεσία, παρατηρείται αύξηση του γενικού μέσου όρου της κατά 0,86 μονάδες.

Οι προτεινόμενες αλλαγές θα συζητηθούν από τα αρμόδια όργανα και την Διοίκηση του Ε.Λ.Κ.Ε. προκειμένου να αποφασιστούν τα μέτρα επίλυσης των προβλημάτων που εντοπίστηκαν από τους αποδέκτες των υπηρεσιών της Μ.Ο.Δ.Υ. με στόχο την αύξηση της ικανοποίησής τους.

Η Υπεύθυνη
του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας
της Μ.Ο.Δ.Υ. του Ε.Λ.Κ.Ε.

Β. Δημακοπούλου