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

2025

Μονάδα Οικονομικής
και Διοικητικής Υποστήριξης
του
Ειδικού Λογαριασμού
Κονδυλίων Έρευνας

Τμήμα Διαχείρισης Έργων, Υποστήριξης Χρηστών, Ποιότητας και Προβολής

Περιεχόμενα

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ.....	1
ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ.....	2
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΑ.....	3
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ	4
ΚΛΕΙΣΤΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ	5
ΑΝΟΙΧΤΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ	6
ΙΣΧΥΡΑ ΣΗΜΕΙΑ	6
ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΕΡΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ	6
ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΑΛΛΑΓΕΣ	7
ΔΙΑΚΥΜΑΝΣΗ ΔΕΙΚΤΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ.....	8
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ	9

Γενικά στοιχεία

Τον Ιούνιο του 2025 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 τη συλλογή στοιχείων μέσω της ηλεκτρονικής φόρμας Google Forms, η οποία διατέθηκε στους συμμετέχοντες για τη συμπλήρωση των στοιχείων πληροφοριών. Η διαδικασία συλλογής πραγματοποιήθηκε σύμφωνα με τις διατάξεις του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεομένων (GDPR).

Τα δεδομένα που συγκεντρώθηκαν χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για την αξιολόγηση των Αποδεκτών Υπηρεσιών της Μ.Ο.Δ.Υ. του Ε.Λ.Κ.Ε. και διατηρούνται με ασφαλή τρόπο και με αποκλειστικό σκοπό αφενός τη στήριξη της διαδικασίας αξιολόγησης και αφετέρου τη δυνατότητα αξιοποίησής τους ως τεκμήριο, εφόσον αυτό απαιτηθεί στο πλαίσιο εσωτερικού ή εξωτερικού ελέγχου ή άλλης συναφούς διαδικασίας.

Το ερωτηματολόγιο που αφορά στην αξιολόγηση των Αποδεκτών Υπηρεσιών της Μ.Ο.Δ.Υ. του Ε.Λ.Κ.Ε είναι διαρκώς διαθέσιμο μέσω της επίσημης ιστοσελίδας της Μονάδας Οργάνωσης και Διαχείρισης Έργων (Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε.).

Οι αρμόδιοι χρήστες έχουν τη δυνατότητα πρόσβασης και συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου οποιαδήποτε στιγμή, με σκοπό την υποστήριξη της συνεχούς βελτίωσης και της τεκμηριωμένης αξιολόγησης των διαδικασιών που αφορούν τη λειτουργία της Μ.Ο.Δ.Υ. του 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 135 ερωτηματολόγια και η επεξεργασία τους έγινε στο Microsoft Excel. Συγκεκριμένα, για τις κλειστές ερωτήσεις, εξήχθησαν οι σταθμικοί μέσοι όροι κάθε ερώτησης και κάθε κατηγορίας ερωτήσεων¹, οι 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 **77,45%**. 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.

¹ Χρησιμοποιήθηκαν συντελεστές στάθμισης που ορίστηκαν από την Διοίκηση ανάλογα με τον βαθμό σημαντικότητας της ερώτησης.

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.

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	Ικανοποίηση (1-100)
1.Ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών	73,85
2.Ποιότητα συνεργασίας με το προσωπικό	80,69
3.Διαθεσιμότητα	73,33
4.Υποδομές–ηλεκτρονική υποστήριξη	82,04
Ερωτήσεις – Υποκατηγορίες Ερωτηματολογίου Αξιολόγησης Ικανοποίησης	Ικανοποίηση (1-100)
1.1.Εύρος παρεχόμενων υπηρεσιών	81,67
1.2.Ταχύτητα απόκρισης στο αίτημα – διεκπεραίωση της συναλλαγής	70,37
1.3.Κατάλληλη & αποτελεσματική υποστήριξη	74,07
1.4.Επίλυση προβλημάτων	72,04
1.5.Έγκαιρη & έγκυρη ενημέρωση	71,11
2.1.Κατανόηση των αναγκών	79,44
2.2.Γνώση των θεμάτων που χειρίζεται	80,93
2.3.Επεξήγηση λεπτομερειών-προβλημάτων	77,41
2.4. Διάθεση	85,00
3.1.Ευκολία πρόσβασης στο κατάλληλο άτομο	73,33
4.1.Χρησιμότητα δικτυακού τόπου – ηλεκτρονικών υπηρεσιών	82,04
4.2.Δυνατότητες ηλεκτρ. Εξυπηρέτησης – διεκπεραίωσης συναλλαγών	82,04

Ο συνολικός μέσος όρος της αξιολόγησης των υπηρεσιών της Μ.Ο.Δ.Υ. του Ε.Λ.Κ.Ε. για το έτος 2025 ανήλθε στο **77,45%** σημειώνοντας θετική απόκλιση από την τιμή στόχο 7,45 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

Το προσωπικό της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε. αποτελεί, σύμφωνα με τους αξιολογητές, το ισχυρότερό της σημείο. Ενδεικτικά αναφέρονται η ευγένεια, η τεχνογνωσία, η άμεση ανταπόκριση και η διάθεση για εξυπηρέτηση και παροχή λύσεων στα προβλήματα των συναλλασσόμενων. Επιπρόσθετα, ένα από τα ισχυρά σημεία της υπηρεσίας αναφέρεται ότι είναι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες και συγκεκριμένα η ηλεκτρονική εφαρμογή eforms καθώς και η αυτόματη πρωτοκόλληση των υποβληθέντων αιτημάτων μέσω eforms. Ιδιαίτερη αναφορά γίνεται για τις υπηρεσίες εξυπηρέτησης που παρέχουν τα Τμήματα Help Desk και οι Αποκεντρωμένες Μονάδες που, σύμφωνα με τους συναλλασσόμενους, έχουν βελτιώσει αρκετά την συνεργασία τους με τον Ε.Λ.Κ.Ε. και η ανταπόκριση στα αιτήματα είναι συχνή και άμεση. 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 χρονοβόρες και περίπλοκες γραφειοκρατικές διαδικασίες που έχουν σαν αποτέλεσμα μεγάλες καθυστερήσεις στην διεκπεραίωση των αιτημάτων και στην επίλυση προβλημάτων. Ειδικότερα, αναφέρονται καθυστερήσεις στην υποβολή εγγράφων, στην συμπλήρωση εντύπων και στις πληρωμές. Οι αξιολογητές επίσης, θεωρούν ότι οι καθυστερήσεις που παρουσιάζονται στις συναλλαγές τους με την Υπηρεσία οφείλεται σε μεγάλο βαθμό και από την έλλειψη καταρτισμένου προσωπικού. Τέλος, γίνεται αναφορά σε δαιδαλώδεις και χρονοβόρες διαδικασίες και σε έλλειψη απλοποίησης στις ηλεκτρονικές ροές.

Προτεινόμενες αλλαγές

Οι αποδέκτες των παρεχόμενων υπηρεσιών της Μονάδας Οργάνωσης και Διαχείρισης Έργων (Μ.Ο.Δ.Υ.) του Ειδικού Λογαριασμού Κονδυλίων Έρευνας (Ε.Λ.Κ.Ε.) διατύπωσαν, στο πλαίσιο της αξιολόγησης, συγκεκριμένες προτάσεις βελτίωσης μέσω του ειδικού πεδίου σχολίων του σχετικού ερωτηματολογίου. Οι κυριότερες από αυτές εστιάζονται στους εξής άξονες:

1. Αύξηση του εξειδικευμένου προσωπικού:

Επισημάνθηκε η ανάγκη για ενίσχυση της Μονάδας με επιπλέον προσωπικό, ιδιαίτερα με επαγγελματίες που διαθέτουν εξειδίκευση και εμπειρία στη διαχείριση χρηματοδοτούμενων έργων. Η ενίσχυση αυτή εκτιμάται ότι θα συμβάλει στην ταχύτερη και αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των δικαιούχων, στη μείωση του χρόνου απόκρισης και στην καλύτερη καθοδήγηση κατά την υλοποίηση των διαδικασιών.

2. Ενίσχυση και απλοποίηση των ηλεκτρονικών αιτήσεων:

Διατυπώθηκε η ανάγκη για βελτίωση της ηλεκτρονικής πλατφόρμας υποβολής αιτημάτων, τόσο ως προς την απλοποίηση των διαδικασιών όσο και ως προς την τεχνική της σταθερότητα και λειτουργικότητα. Οι χρήστες πρότειναν πιο φιλικά προς τον χρήστη περιβάλλοντα, αυτοματοποιημένα βήματα και σαφέστερες οδηγίες κατά την υποβολή αιτήσεων, με στόχο τη μείωση των λαθών και την αύξηση της αποτελεσματικότητας.

3. Βελτίωση της επικοινωνίας σε επίπεδο διαδικασιών:

Τονίστηκε η σημασία της πιο άμεσης και διαφανούς επικοινωνίας ανάμεσα στους αποδέκτες των υπηρεσιών και στα στελέχη της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε. Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στην ανάγκη παροχής έγκαιρης και σαφούς πληροφόρησης αναφορικά με τις διαδικασίες, τις απαιτήσεις των έργων και τις χρονικές προθεσμίες. Η συστηματική ενημέρωση (μέσω οδηγιών, FAQs, πρότυπων εντύπων, ή σύντομων ενημερωτικών συναντήσεων/σεμιναρίων) αναγνωρίζεται ως κρίσιμος παράγοντας για την ομαλή συνεργασία και την επιτυχή υλοποίηση των έργων.

Διακύμανση Δείκτη Ικανοποίησης

Στη συνέχεια του πορίσματος της Αξιολόγησης των Αποδεκτών Υπηρεσιών της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε. για το έτος 2025, 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.



Διάγραμμα 1: Διαχρονική εξέλιξη του δείκτη ικανοποίησης των αποδεκτών των υπηρεσιών του ΕΛΚΕ από το 2009 μέχρι σήμερα.

Συμπέρασμα

Η συνολική εικόνα που προκύπτει από την ανάλυση των αποτελεσμάτων της αξιολόγησης είναι σαφώς θετική. Οι αποδέκτες των υπηρεσιών αναγνωρίζουν τη γενικότερη αποτελεσματικότητα της Μονάδας Οργάνωσης και Διαχείρισης Έργων (Μ.Ο.Δ.Υ.) του Ειδικού Λογαριασμού Κονδυλίων Έρευνας (Ε.Λ.Κ.Ε.) του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών (Ε.Κ.Π.Α.). Ιδιαίτερα θετικά σχολιάστηκε η συμβολή των ψηφιακών εργαλείων και υποδομών στην υποστήριξη των διαδικασιών, καθώς και η διάθεση και προθυμία του προσωπικού για εξυπηρέτηση, καθοδήγηση και επίλυση ζητημάτων.

Ωστόσο, παρά τη γενική ικανοποίηση, διατυπώθηκαν συγκεκριμένες επισημάνσεις και προτάσεις βελτίωσης, εστιάζοντας στους ακόλουθους κρίσιμους τομείς:

1. Στελέχωση με εξειδικευμένο ανθρώπινο δυναμικό:

Υπογραμμίστηκε η ανάγκη ενίσχυσης της Μονάδας με επιπλέον στελέχη που να διαθέτουν εξειδίκευση στη διαχείριση χρηματοδοτούμενων έργων και επαρκή εμπειρία στις διοικητικές και οικονομικές απαιτήσεις που απορρέουν από την υλοποίηση ερευνητικών και αναπτυξιακών προγραμμάτων.

2. Απλοποίηση των εσωτερικών διαδικασιών:

Διατυπώθηκε η ανάγκη επανεξέτασης και απλοποίησης των υφιστάμενων εσωτερικών ροών και απαιτήσεων, ώστε να μειωθεί η γραφειοκρατία και να επιτευχθεί ταχύτερη και πιο ευέλικτη διαχείριση των αιτημάτων των ερευνητών και λοιπών χρηστών.

3. Ενίσχυση της προσβασιμότητας και της καθοδήγησης:

Τονίστηκε η σημασία της άμεσης και κατανοητής πληροφόρησης σχετικά με τις διαδικασίες και τα απαιτούμενα δικαιολογητικά, μέσω καλύτερα οργανωμένων οδηγιών, υποστηρικτικού υλικού και προσωποποιημένης καθοδήγησης, ιδιαίτερα για νέους χρήστες ή φορείς με περιορισμένη εμπειρία.

Η ενσωμάτωση των παραπάνω συστάσεων στο πλαίσιο λειτουργίας της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε. εκτιμάται ότι θα συμβάλει ουσιαστικά στη βελτίωση της αποδοτικότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και, κυρίως, στην ενίσχυση της ικανοποίησης των τελικών χρηστών. Παράλληλα, θα ενισχύσει την αξιοπιστία και τον υποστηρικτικό ρόλο της Μονάδας στο ευρύτερο πλαίσιο της ακαδημαϊκής και ερευνητικής δραστηριότητας του Ε.Κ.Π.Α.

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.

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

*

Φ.Μαργαρίτης

Η κατ'αναπλήρωση Προϊσταμένη
του Τμήματος Διαχείρισης Έργων,
Υποστήριξης Χρηστών,
Ποιότητας και Προβολής

*

Ε.Αγάθου

**οι υπογραφές έχουν τεθεί στο πρωτότυπο, το οποίο παραμένει στο αρχείο του Τμήματος.*