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

2021

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	17

Γενικά στοιχεία

Κατά το μήνα Ιούνιο του 2021 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 27/05/2021. 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 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.

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

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

² https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf2SfJush--Xx9zBVYv1In_GSWZiYi3f0EZnauOg-1zVJfA/viewform?usp=sf_link

³ https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdNwLyp4_oOYN-HSgikHD8RqpgZDgeggMZf8BkSX_n6XwY9Iw/viewform?usp=sf_link

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.

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 στο 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 4,5. Η βαθμολογία είναι αυξημένη συγκριτικά με την περσινή που ήταν στο 4,3. 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 89,00.**

Στις 27 Μαΐου 2021 εστάλησαν μέσω mailing list 4.146 μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σε αποδέκτες που τους καλούσαν σε αξιολόγηση. Συνολικά συγκεντρώθηκαν 573 ερωτηματολόγια, ενώ η τιμή στόχος του αντιπροσωπευτικού δείγματος ήταν τα 352 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 352 αξιολογήσεις. Το εργαλείο στατιστικής που χρησιμοποιήθηκε διατίθεται στο διαδίκτυο⁴ και αποτελεί αναγνωρισμένο υπολογιστή από τους επιστήμονες του κλάδου.

⁴ <http://www.calculator.net/sample-size-calculator.html>

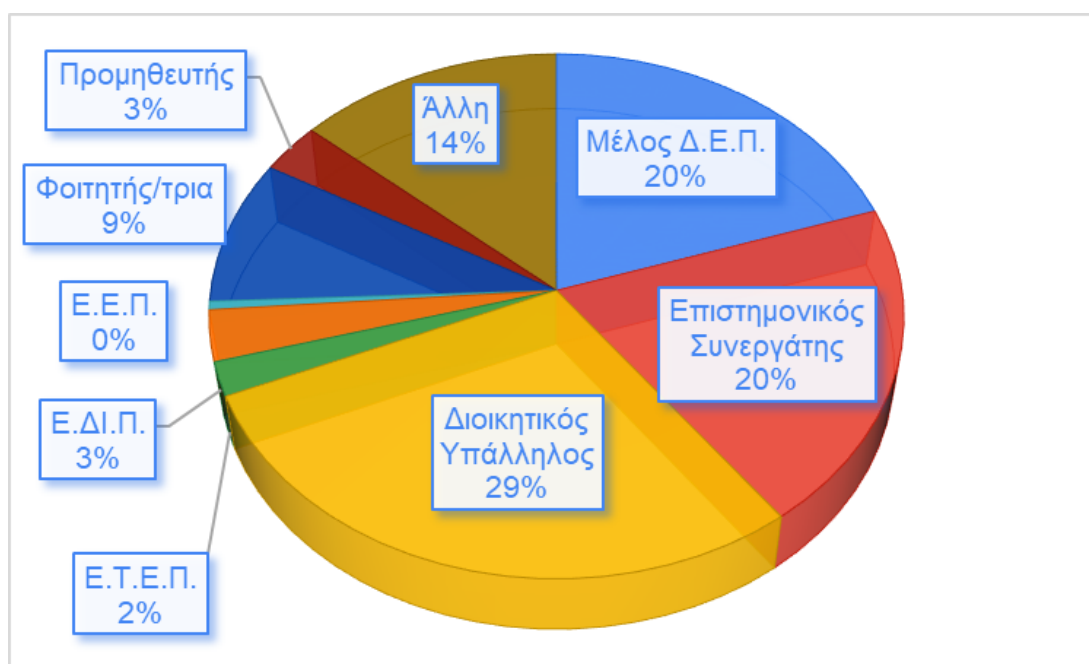
Παρουσίαση Απαντήσεων

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 40%. Αν σε αυτό το ποσοστό συνυπολογίσουμε και τα μέλη Ε.Ε.Π., Ε.ΔΙ.Π. και Ε.Τ.Ε.Π., καθώς και τους φοιτητές, τότε ο αριθμός φτάνει το 54,45%, δηλαδή παραπάνω από τα μισά ερωτηματολόγια έχουν υποβληθεί από μέλη της πανεπιστημιακής κοινότητας.

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.	114	19,90%
Επιστημονικός Συνεργάτης	114	19,90%
Διοικητικός Υπάλληλος	165	28,80%
Ειδικό Τεχνικό Εργαστηριακό Προσωπικό (Ε.Τ.Ε.Π.)	12	2,09%
Εργαστηριακό Διδακτικό Προσωπικό (Ε.ΔΙ.Π.)	18	3,14%
Ειδικό Εκπαιδευτικό Προσωπικό (Ε.Ε.Π.)	3	0,52%
Φοιτητής/τρια	51	8,90%
Προμηθευτής	18	3,14%
Άλλη	78	13,61%



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

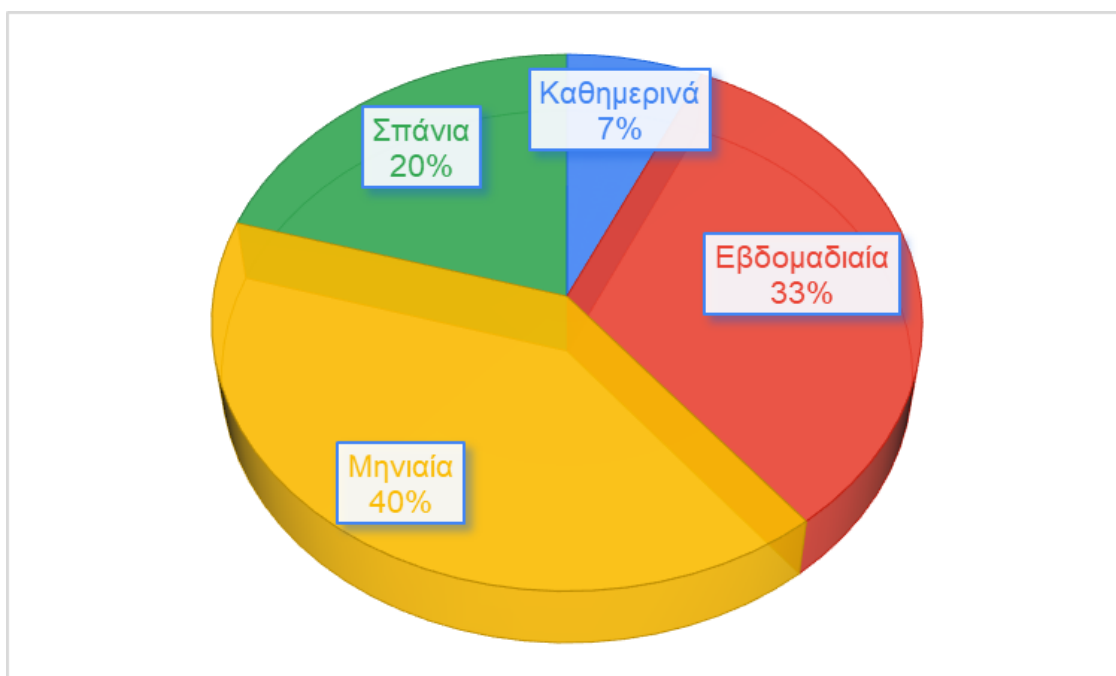
Στην πρώτη ερώτηση οι αξιολογητές καλούνται να δηλώσουν τη γνώμη τους για τη χρησιμότητα της υπηρεσίας Help Desk. Η συντριπτική πλειοψηφία απάντησε θετικά.

<u>Είναι χρήσιμη η Υπηρεσία HELP DESK του Ε.Λ.Κ.Ε.:</u>	<u>Πλήθος</u>	<u>Ποσοστό</u>
Ναι	564	98,43%
Όχι	9	1,57%

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 40% ότι έχουν εβδομαδιαία ή συχνότερη επαφή με αυτή, ποσοστό που φανερώνει ότι οι αξιολογητές της είναι πολύ συστηματικοί χρήστες.

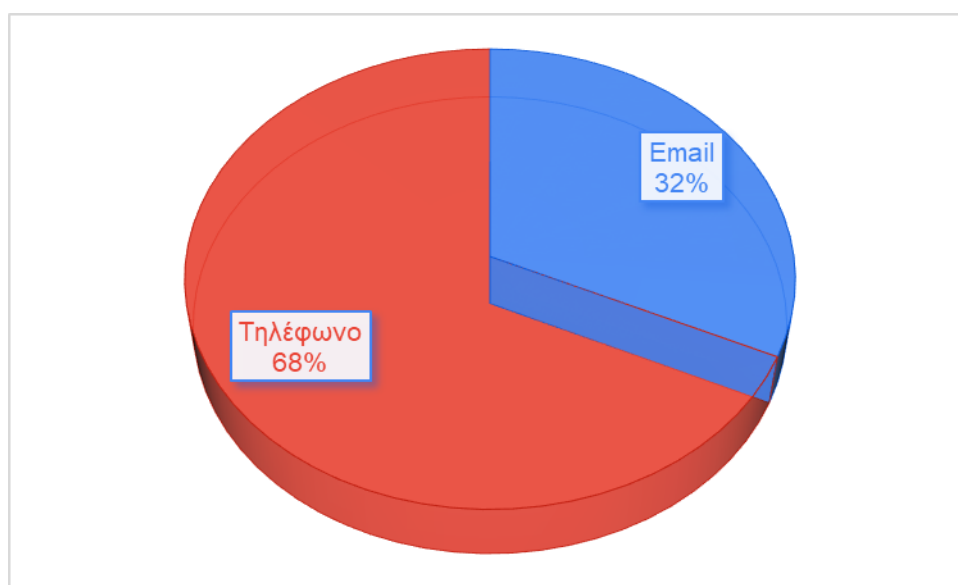
<u>Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε την Υπηρεσία HELP DESK του Ε.Λ.Κ.Ε.:</u>	<u>Πλήθος</u>	<u>Ποσοστό</u>
Καθημερινά	39	6,81%
Εβδομαδιαία	186	32,46%
Μηνιαία	231	40,31%
Σπάνια	117	20,42%



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 γεγονός το οποίο οφείλεται στις εργασιακές συνθήκες που επικράτησαν λόγω της πανδημίας.

<u>Ποιο μέσο επικοινωνίας προτιμάτε για την εξυπηρέτησή σας από την Υπηρεσία HELP DESK του Ε.Λ.Κ.Ε.:</u>	<u>Πλήθος</u>	<u>Ποσοστό</u>
Email	183	31,94%
Τηλέφωνο	390	68,06%



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

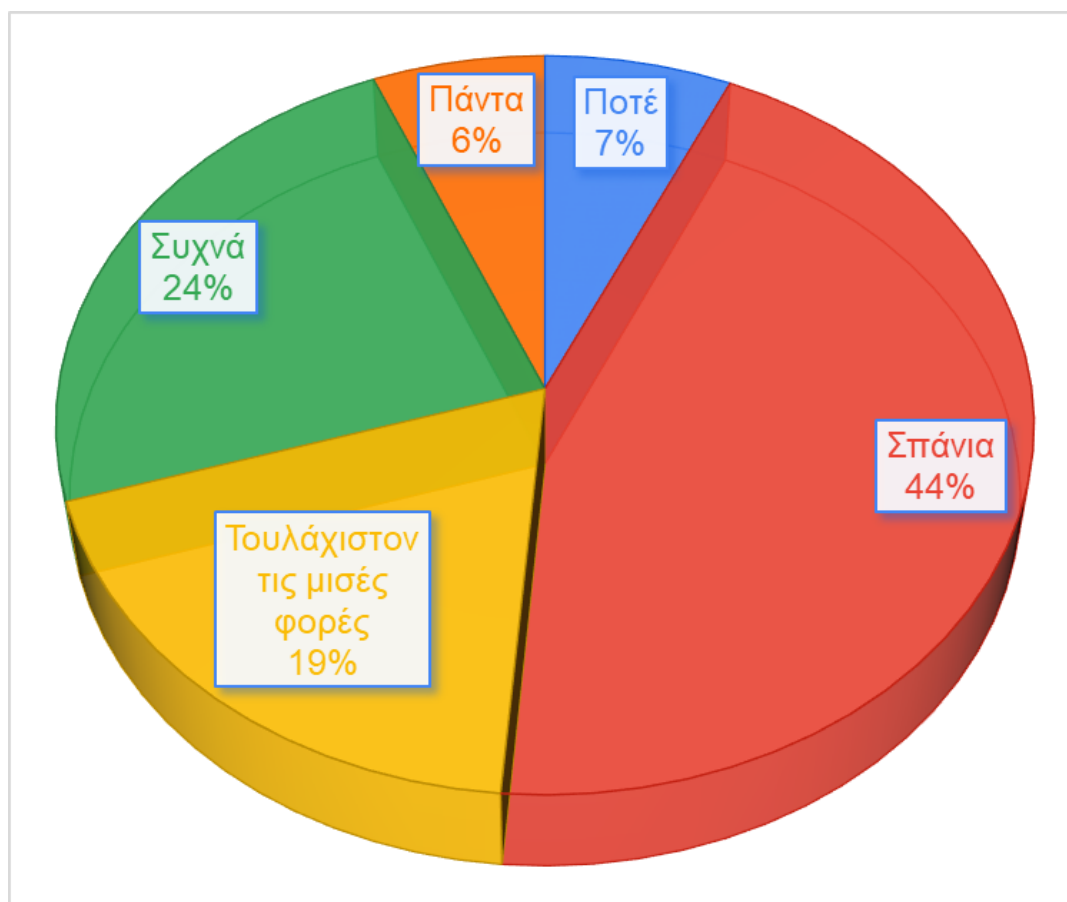
Ποιο μέσο επικοινωνίας προτιμάτε για την εξυπηρέτησή σας από την Υπηρεσία HELP DESK του Ε.Λ.Κ.Ε.;	2021		2020		2019		2018	
	Πλήθος	Ποσοστό	Πλήθος	Ποσοστό	Πλήθος	Ποσοστό	Πλήθος	Ποσοστό
Email	183	32%	153	33%	118	30%	67	24%
Τηλέφωνο	390	68%	315	67%	274	70%	211	76%

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 51%. 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.

Πόσο συχνά χρειάστηκε να παραπεμφθεί ένα ερώτημά σας στο αρμόδιο τμήμα του Ε.Λ.Κ.Ε. ώστε να απαντηθεί:

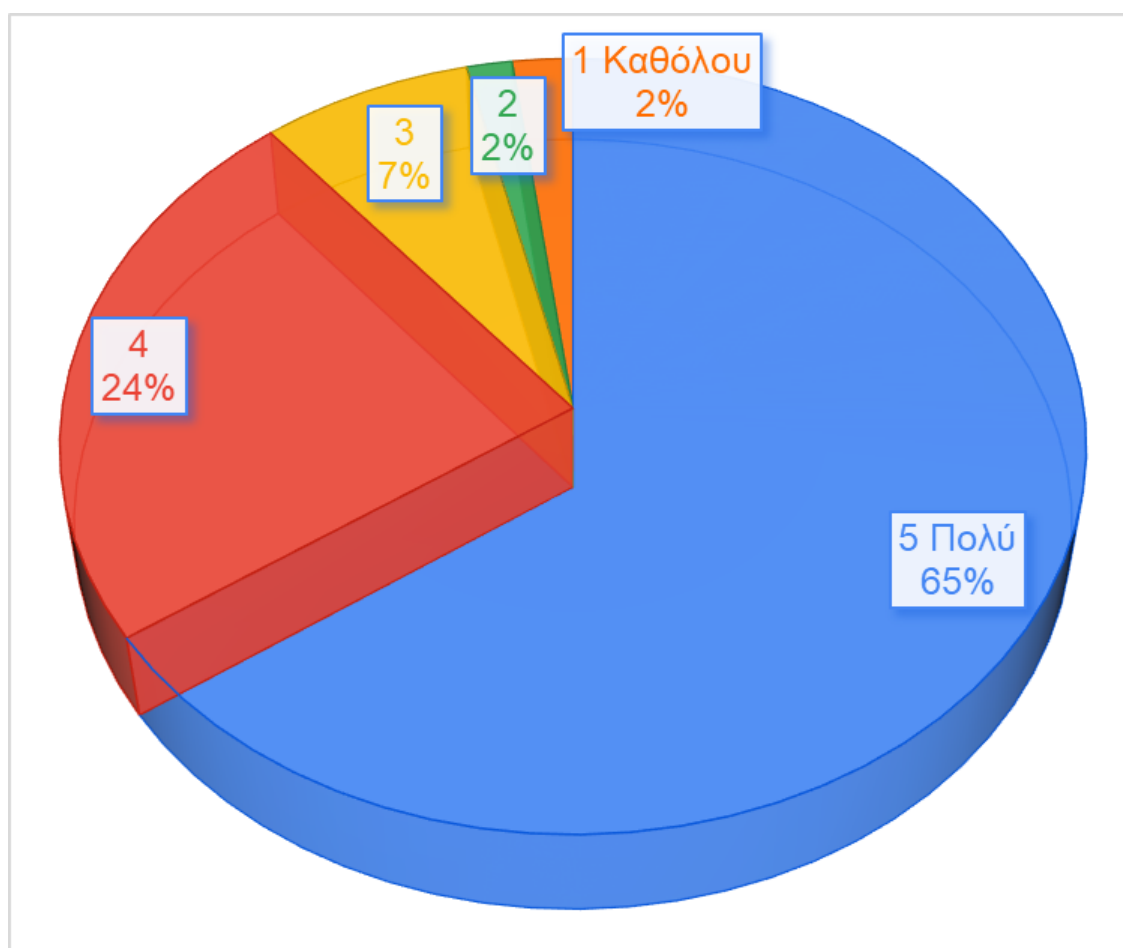
	<u>Πλήθος</u>	<u>Ποσοστό</u>
Ποτέ	39	6,81%
Σπάνια	255	44,50%
Τουλάχιστον τις μισές φορές	108	18,85%
Συχνά	135	23,56%
Πάντα	36	6,28%



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 65,45% , σημαντικά αυξημένη τιμή κατά 7% από πέρυσι (58%). Η βαθμολογία «1» και «2» συγκεντρώνει αθροιστικά μόλις το 4% βελτιωμένη τιμή συγκριτικά με το 8% 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	375	65,45%
4	135	23,56%
3	42	7,33%
2	9	1,57%
1 Καθόλου	12	2,09%

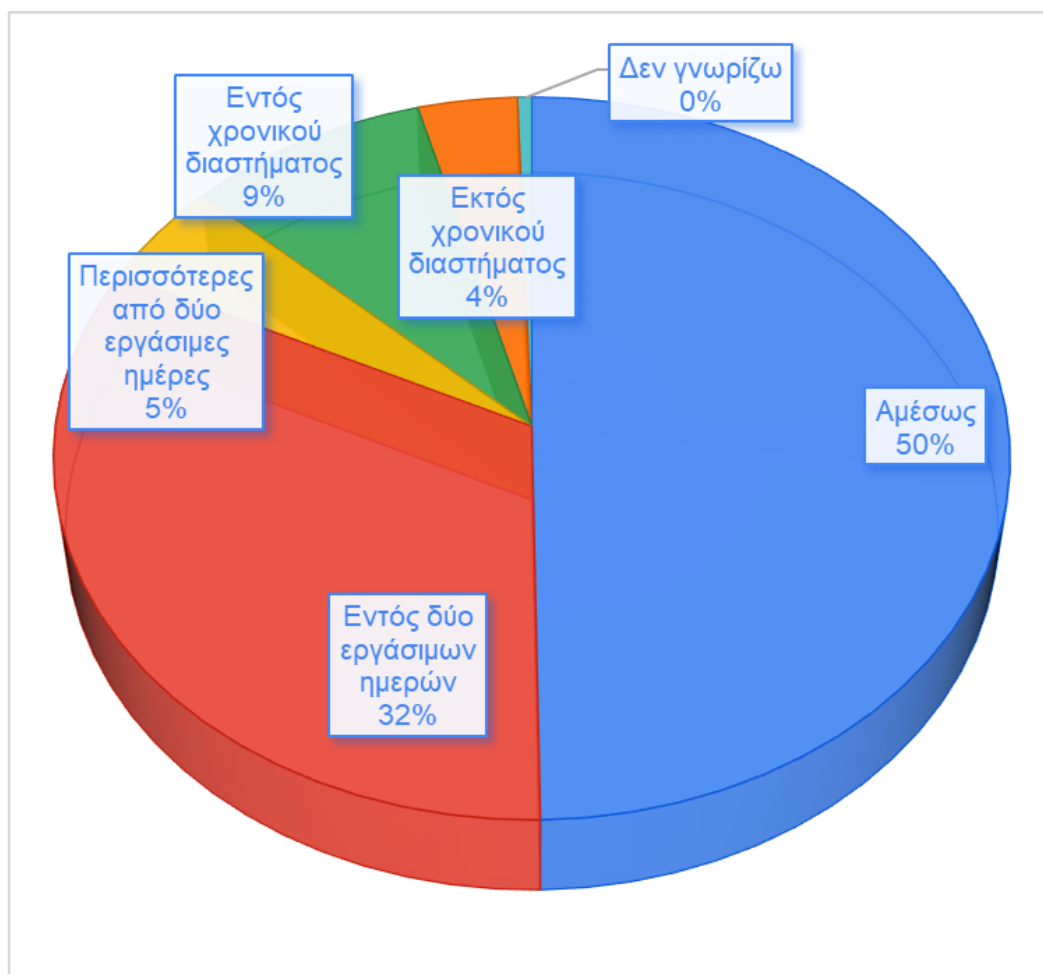


6. Πόσο έγκαιρα ανταποκρίθηκε η Υπηρεσία HELP DESK του Ε.Λ.Κ.Ε. για την απάντηση των ερωτημάτων σας:

Η ταχύτητα απόκρισης στο ερώτημα απασχολεί στη συνέχεια την αξιολόγηση της υπηρεσίας. Σύμφωνα με τους συναλασσόμενους της Υπηρεσίας εξυπηρετήθηκαν αμέσως σε ποσοστό 50%, τιμή αυξημένη σε σχέση με την τελευταία μέτρηση κατά 6%. Βελτιωμένες τιμές εμφανίζονται και για τις απαντήσεις «Εντός χρονικού διαστήματος (που δήλωσε το αρμόδιο τμήμα)» και «Εκτός χρονικού διαστήματος (που δήλωσε το αρμόδιο τμήμα)» με βελτίωση κατά 2% και 4% αντίστοιχα.

Πόσο έγκαιρα ανταποκρίθηκε η Υπηρεσία HELP DESK του Ε.Λ.Κ.Ε. για την απάντηση των ερωτημάτων σας:

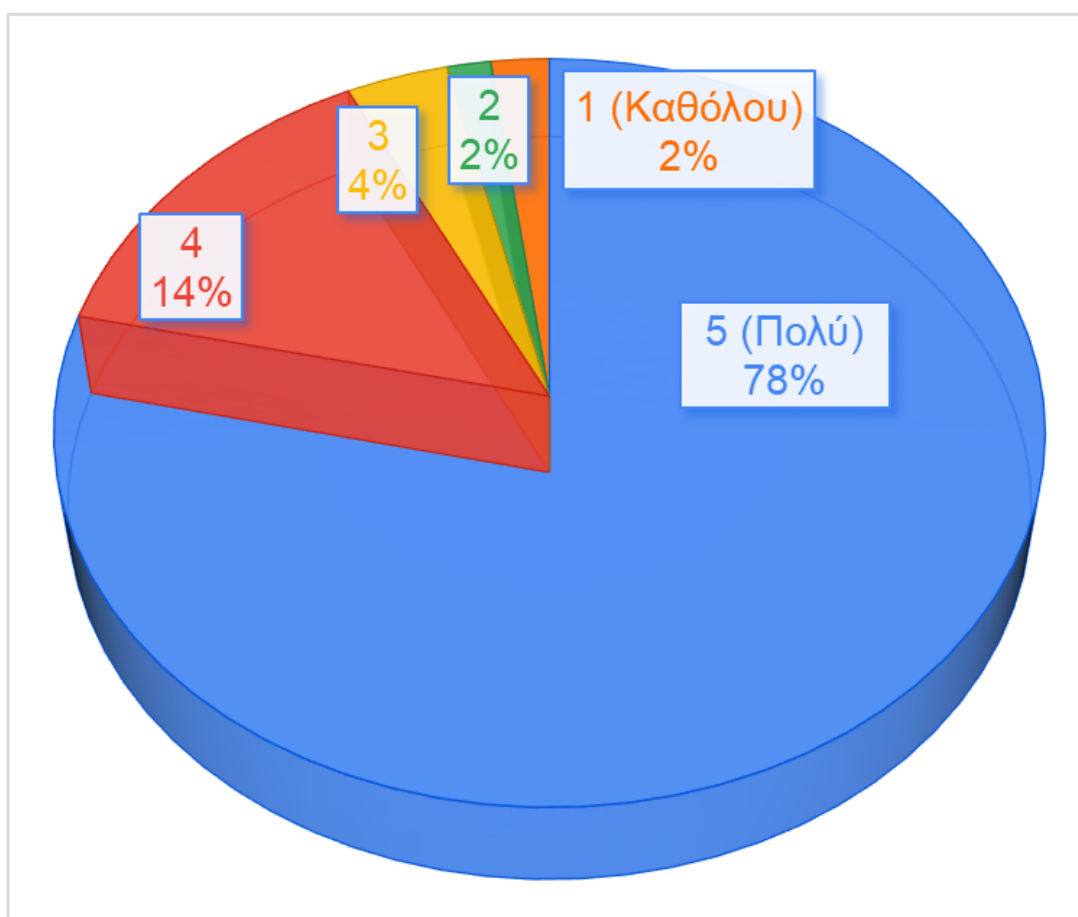
	<u>Πλήθος</u>	<u>Ποσοστό</u>
Αμέσως	285	49,74%
Εντός δύο εργάσιμων ημερών	186	32,46%
Περισσότερες από δύο εργάσιμες ημέρες	27	4,71%
Εντός χρονικού διαστήματος (που δήλωσε το αρμόδιο τμήμα)	51	8,90%
Εκτός χρονικού διαστήματος (που δήλωσε το αρμόδιο τμήμα)	21	3,66%
Δεν γνωρίζω	3	0,52%



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. Και εδώ η τιμή της μέτρησης είναι βελτιωμένη σε σχέση με την περσινή μέτρηση κατά 5%. Περίπου οκτώ στους δέκα αξιολογητές έδωσαν άριστα στη συμπεριφορά του προσωπικού.

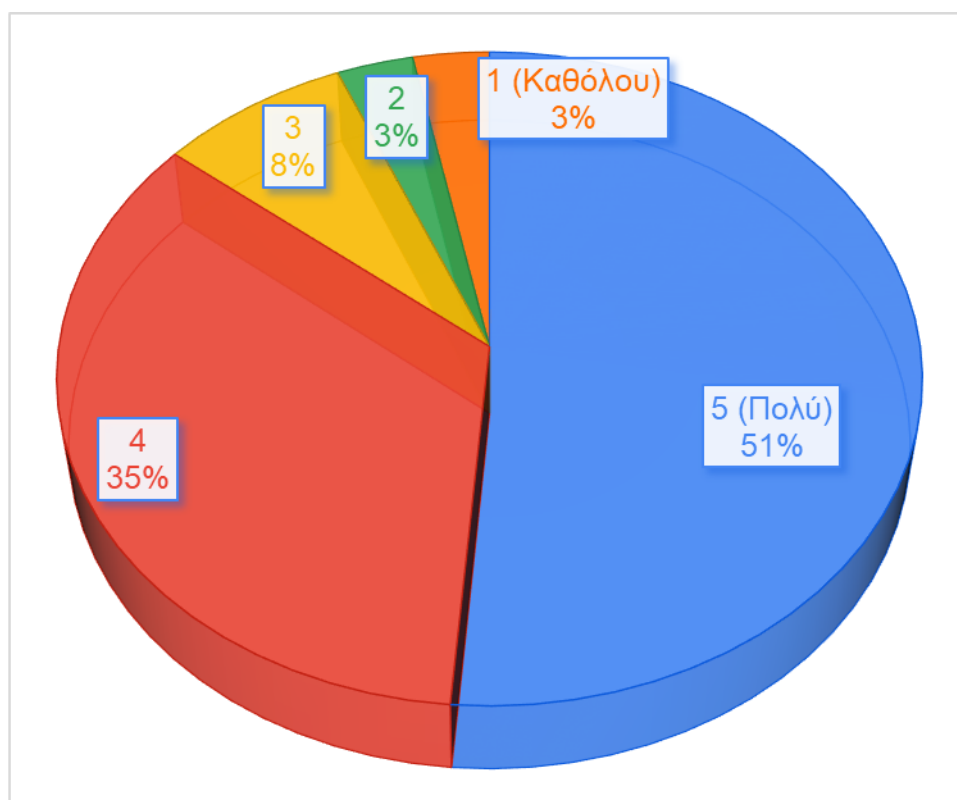
<u>Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την συμπεριφορά του προσωπικού της Υπηρεσίας HELP DESK του Ε.Λ.Κ.Ε.:</u>	<u>Πλήθος</u>	<u>Ποσοστό</u>
5 Πολύ	450	78,53%
4	81	14,14%
3	21	3,66%
2	9	1,57%
1 Καθόλου	12	2,09%



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. Περισσότεροι από τους μισούς αξιολογητές δήλωσαν ότι η επικοινωνία με το Help Desk είναι πολύ εύκολη. Η απάντηση «5 Πολύ» παρουσιάζει σημαντικά βελτιωμένη τιμή σε σχέση με πέρσι, κατά 12%, ενώ και οι χαμηλές βαθμολογίες παρουσίασαν βελτίωση στις τιμές τους και ειδικότερα οι απαντήσεις «2» και «3» βελτιώθηκαν κατά 4 και 8 ποσοστιαίες μονάδες αντίστοιχα.

<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	294	51,31%
4	198	34,55%
3	45	7,85%
2	18	3,14%
1 Καθόλου	18	3,14%



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 και τάχιση εξυπηρέτηση και την προθυμία για βοήθεια στην επίλυση προβλημάτων. Γενικά αναφέρεται η άριστη 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 πολύ 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 αύξηση του χρόνου αναμονής 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. Αναφορά γίνεται, επίσης, στις γενικότερες καθυστερήσεις που αφορούν άλλα Τμήματα του Ε.Λ.Κ.Ε. και στις γραφειοκρατικές διαδικασίες.

Τέλος δεν είναι λίγες οι περιπτώσεις που οι συναλλασσόμενοι αναφέρουν θετικά σχόλια για συγκεκριμένα στελέχη της Υπηρεσίας, τόσο μέσα στο πλαίσιο της τακτικής αξιολόγησης όσο και εκτός αυτής.

10. Προτεινόμενες αλλαγές

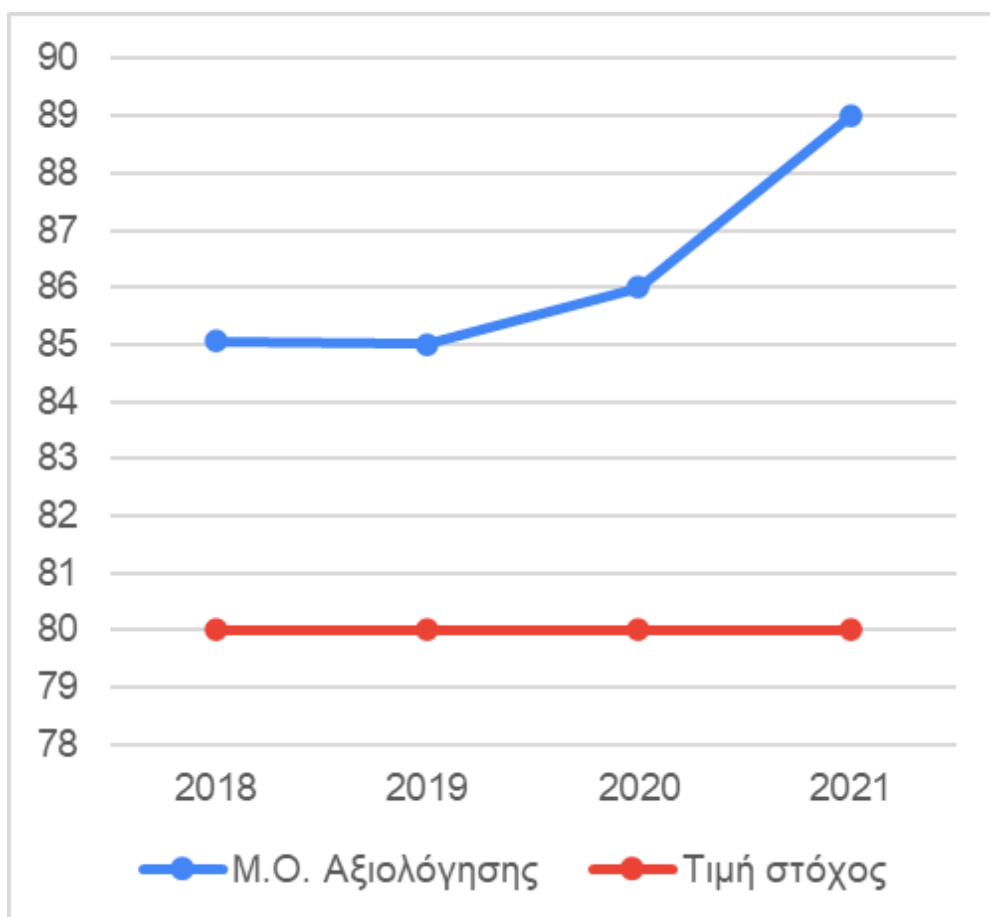
Η πρόταση που εκφράζεται από τους αξιολογητές του Help Desk είναι «**περισσότερο Help Desk**» και αυτή διατυπώνεται με πολλούς διαφορετικούς τρόπους. Συγκεκριμένα, αναφέρεται από τους περισσότερους αξιολογητές ότι χρειάζεται να ενισχυθεί η συγκεκριμένη υπηρεσία με προσωπικό, να αυξηθεί το ωράριο λειτουργίας του καθώς και τα μέσα επικοινωνίας του.

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 παρεχόμενων 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**.

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 γραφική αναπαράσταση της πορείας του Μέσου Όρου της αξιολόγησης για την Υπηρεσία Help Desk, από το έτος 2018, που ξεκίνησε, μέχρι την τελευταία, τρέχουσα περίοδο αξιολόγησης.



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 υψηλό ποσοστό, με το 89% των αξιολογήσεων να είναι με βαθμό άνω του καλού, βαθμός που κρίνεται ιδιαίτερα ικανοποιητικός. Αντίστοιχα, η ικανοποίηση των αποδεκτών από τη συμπεριφορά των στελεχών αγγίζει το 92% για τις βαθμολογίες άνω του καλού (δύο ανώτερες βαθμολογίες της κλίμακας). Η αντίστοιχη τιμή για την ερώτηση σχετικά με την επικοινωνία με την Υπηρεσία συγκεντρώνει 85,86%. Τέλος, ο **μέσος όρος των ερωτήσεων 5, 7 και 8 του ερωτηματολογίου διαμορφώνεται σε 89%** το οποίο κρίνεται ιδιαίτερος ικανοποιητικό καθώς είναι εννέα (9) μονάδες πάνω από την τιμή στόχο (80%) και τρεις (3) μονάδες πάνω από την περσινή τιμή.

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. 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 με στόχο την αύξηση της ικανοποίησής τους.

Η Προϊσταμένη του Τμήματος Επικοινωνίας,
Προβολής και Ποιότητας Υπηρεσιών

Β. Δημακοπούλου