
ΕΚΘΕΣΗ ΠΟΡΙΣΜΑΤΩΝ
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ
ΑΠΟΔΕΚΤΩΝ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
HELP DESK / 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
Άντληση Αξιολογητών	2
Ερωτηματολόγιο	3
Αντιπροσωπευτικότητα Δείγματος	3
ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ	5
Η Ιδιότητα των Αξιολογητών	5
1. ΠΟΣΟ ΣΥΧΝΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ HELP DESK ΤΟΥ Ε.Λ.Κ.Ε.;	6
2. ΠΟΙΟ ΜΕΣΟ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΠΡΟΤΙΜΑΤΕ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΣΑΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ HELP DESK ΤΟΥ Ε.Λ.Κ.Ε.;.....	7
3. ΠΟΣΟ ΣΥΧΝΑ ΧΡΕΙΑΣΤΗΚΕ ΝΑ ΠΑΡΑΠΕΜΦΘΕΙ ΕΝΑ ΕΡΩΤΗΜΑ ΣΑΣ ΣΤΟ ΑΡΜΟΔΙΟ ΤΜΗΜΑ ΤΗΣ Μ.Ο.Δ.Υ. ΤΟΥ Ε.Λ.Κ.Ε. ΩΣΤΕ ΝΑ ΑΠΑΝΤΗΘΕΙ;	8
4. ΠΟΙΟΣ Ο ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ HELP DESK ΤΟΥ Ε.Λ.Κ.Ε. ΣΤΗΝ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΤΟΥ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΣ ΣΑΣ;.....	9
5. ΠΟΣΟ ΕΓΚΑΙΡΑ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΘΗΚΕ Η ΥΠΗΡΕΣΙΑ HELP DESK ΤΟΥ Ε.Λ.Κ.Ε. ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΤΩΝ ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ ΣΑΣ;	10
6. ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΕΙΣΤΕ ΑΠΟ ΤΗΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ HELP DESK ΤΟΥ Ε.Λ.Κ.Ε.;.....	11
7. ΠΟΣΟ ΕΥΚΟΛΗ ΕΙΝΑΙ Η ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ HELP DESK ΤΟΥ Ε.Λ.Κ.Ε.;.....	12
ΑΝΟΙΧΤΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ	13
8. ΠΑΡΑΚΑΛΩ ΑΝΑΦΕΡΕΤΕ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΠΟΥ ΚΑΘΟΡΙΣΑΝ ΤΗΝ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΣΑΣ:	13
9. ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΑΛΛΑΓΕΣ	14
ΔΙΑΧΡΟΝΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ	15
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ	16

Γενικά στοιχεία

Κατά το μήνα Ιούνιο του 2023 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 09/06/2023. 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 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 ΤΕΠ.
- 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

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

²https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf2SfJush--Xx9zBVYvI1n_GSWZiYi3f0EZnauQg-1zVtJfA/viewform?usp=sf_link

³https://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. 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 του Help Desk είναι πάντοτε διαθέσιμο στην ιστοσελίδα της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε.

Ερωτηματολόγιο

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από 7 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 4, 6 και 7, 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 4,55. Η βαθμολογία είναι αυξημένη συγκριτικά με την περσινή που ήταν στο 4,5. 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 87,38.**

Αντιπροσωπευτικότητα δείγματος

Στις 9 Ιουνίου 2023 εστάλησαν μέσω mailing list 5.716 μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σε αποδέκτες που τους καλούσαν σε αξιολόγηση.

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. Το εργαλείο στατιστικής που χρησιμοποιήθηκε διατίθεται στο διαδίκτυο⁴ και αποτελεί αναγνωρισμένο υπολογιστή από τους επιστήμονες του κλάδου.

Η τρέχουσα αξιολόγηση βασίστηκε σε 395 ερωτηματολόγια τα οποία συλλέχθηκαν σε χρονικό εύρος από το πέρας της τελευταίας αξιολογητικής περιόδου μέχρι και την φετινή. Ο αριθμός των 395 ερωτηματολογίων καλύπτει ικανοποιητικά το ελάχιστο απαιτητό δείγμα, ενώ η πλειοψηφία των ερωτηματολογίων έχει υποβληθεί έπειτα από την αποστολή της επιστολής του Προέδρου της Επιτροπής Ερευνών.

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

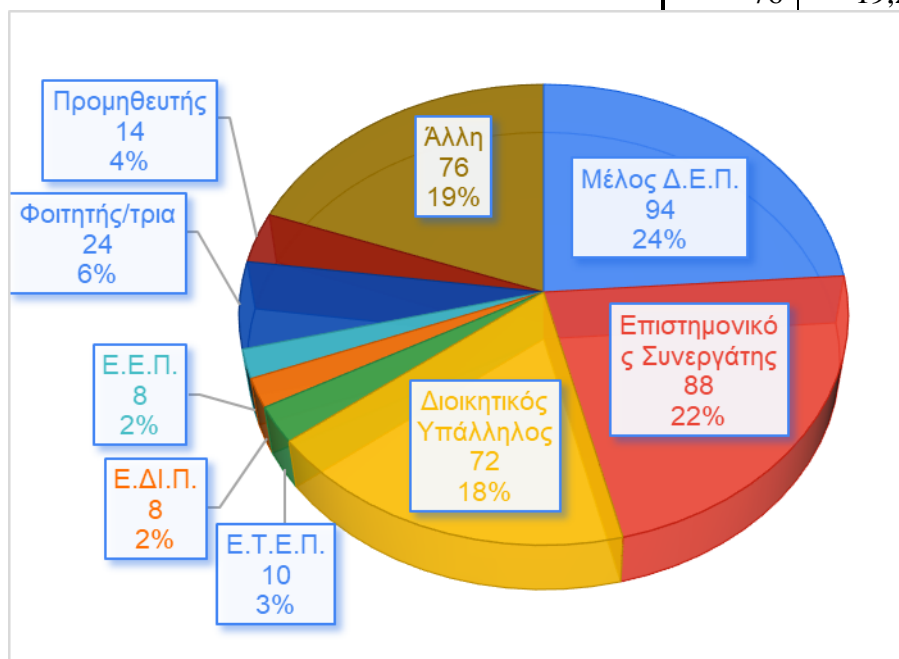
Παρουσίαση Απαντήσεων

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 46,19%. 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 52,79%, 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.

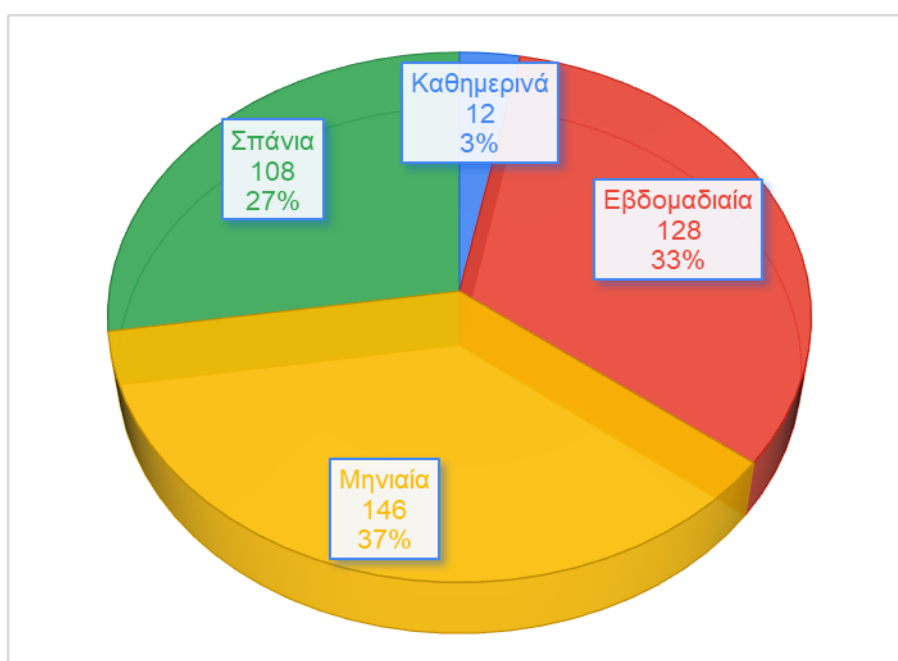
<u>Η ιδιότητα των αξιολογητών</u>	<u>Πλήθος</u>	<u>Ποσοστό</u>
Μέλος Δ.Ε.Π.	94	23,86%
Επιστημονικός Συνεργάτης	88	22,34%
Διοικητικός Υπάλληλος	72	18,27%
Ε.Τ.Ε.Π.	10	2,54%
Ε.ΔΙ.Π.	8	2,03%
Ε.Ε.Π.	8	2,03%
Φοιτητής/τρια	24	6,09%
Προμηθευτής	14	3,55%
Άλλη	76	19,29%



1. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε την Υπηρεσία HELP DESK του Ε.Λ.Κ.Ε.:

Στη πρώτη ερώτηση του ερωτηματολογίου, γίνεται προσπάθεια αποτύπωσης της εικόνας για τη συχνότητα χρήσης της υπηρεσίας. Οι αξιολογητές της Υπηρεσίας δηλώνουν ότι η μηνιαία συχνότητα συνδιαλλαγής με την υπηρεσία είναι η πιο συνηθής, ενώ σε ποσοστό 35% ότι έχουν εβδομαδιαία ή συχνότερη επαφή με αυτή.

<u>Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε την Υπηρεσία HELP DESK του Ε.Λ.Κ.Ε.:</u>	<u>Πλήθος</u>	<u>Ποσοστό</u>
Καθημερινά	12	3,05%
Εβδομαδιαία	128	32,49%
Μηνιαία	146	37,06%
Σπάνια	108	27,41%

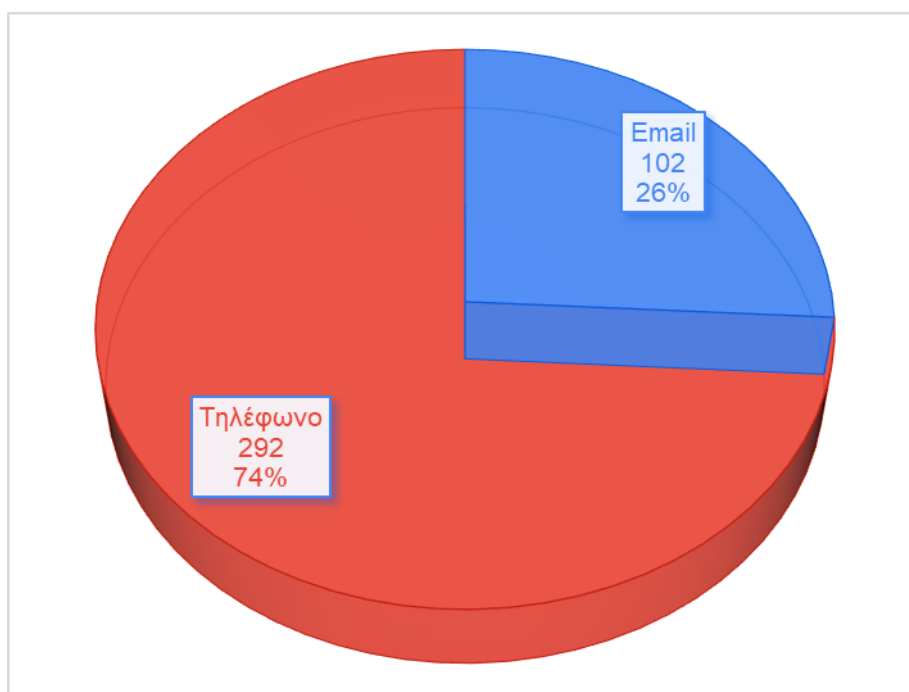


2. Ποιο μέσο επικοινωνίας προτιμάτε για την εξυπηρέτησή σας από την Υπηρεσία HELP DESK του Ε.Λ.Κ.Ε.:

Στη συνέχεια ακολουθεί ερώτηση σχετικά με την προτίμηση του μέσου επικοινωνίας των αξιολογητών με την υπηρεσία Help Desk. Σταθερά και διαχρονικά από το 2017 που ξεκίνησε την λειτουργία η υπηρεσία του Help Desk η τηλεφωνική επικοινωνία αποτελεί τον δημοφιλέστερο τρόπο επικοινωνίας για τρεις στους τέσσερις συναλλασσόμενους.

Ποιο μέσο επικοινωνίας προτιμάτε για την εξυπηρέτησή σας από την Υπηρεσία HELP DESK του Ε.Λ.Κ.Ε.:

	<u>Πλήθος</u>	<u>Ποσοστό</u>
Email	102	25,89%
Τηλέφωνο	292	74,11%

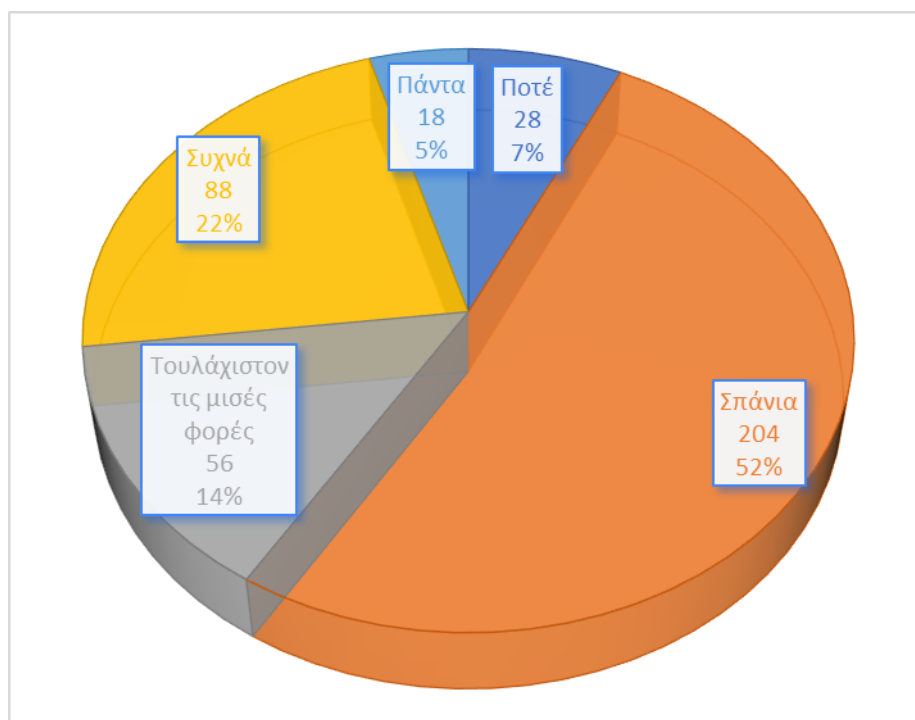


3. Πόσο συχνά χρειάστηκε να παραπεμφθεί ένα ερώτημά σας στο αρμόδιο τμήμα της Μ.Ο.Δ.Υ. του Ε.Λ.Κ.Ε. ώστε να απαντηθεί;

Η συχνότητα παραπομπής του ερωτήματος στο αρμόδιο Τμήμα της Μ.Ο.Δ.Υ. του Ε.Λ.Κ.Ε. αποτελεί την επόμενη, τρίτη ερώτηση στην οποία δίνονται πέντε επιλογές απάντησης. Σε αθροιστικό ποσοστό οι επιλογές «Ποτέ» και «Σπάνια» καταλαμβάνουν το 59%. Η τιμή του συγκεκριμένου ποσοστού αυξήθηκε σε σχέση με την τελευταία αξιολόγηση κατά τρεις εκατοστιαίες μονάδες 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;

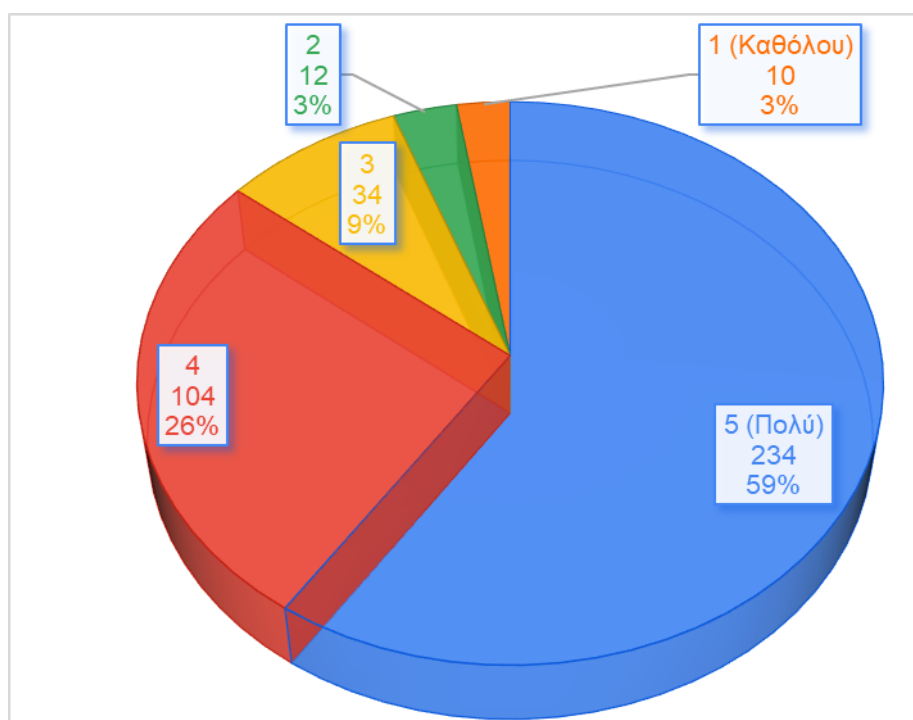
	<u>Πλήθος</u>	<u>Ποσοστό</u>
Ποτέ	28	7,11%
Σπάνια	204	51,78%
Τουλάχιστον τις μισές φορές	56	14,21%
Συχνά	88	22,34%
Πάντα	18	4,57%



4. 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 59%, τιμή μειωμένη συγκριτικά με την τελευταία αξιολόγηση (65,89%). Η βαθμολογία «1» και «2» συγκεντρώνει αθροιστικά μόλις το 6%.

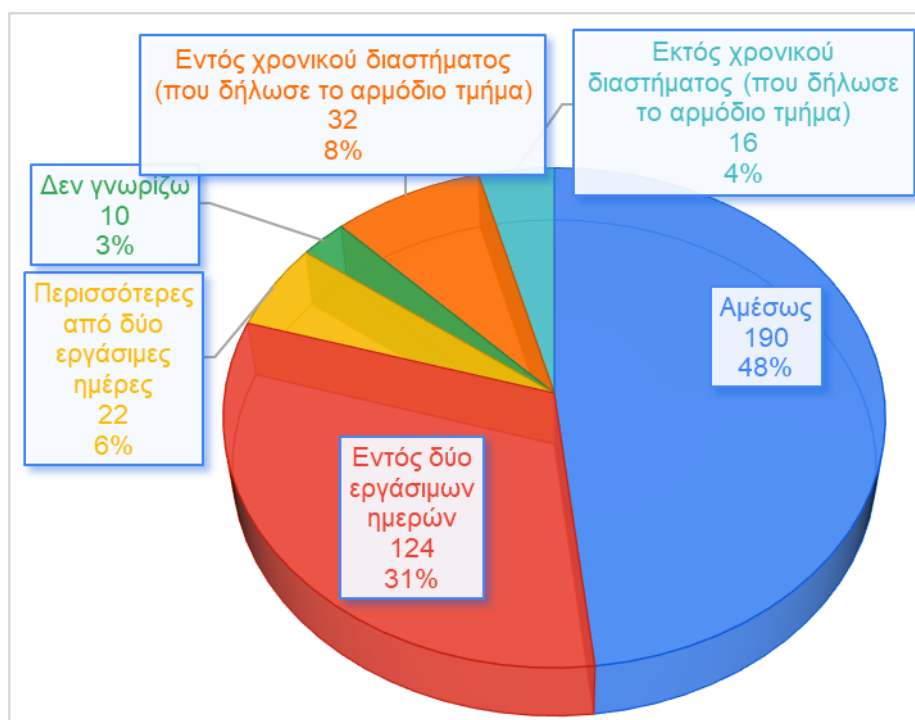
<u>Ποιος ο βαθμός ικανοποίησης από την Υπηρεσία HELP DESK του Ε.Λ.Κ.Ε. στην απάντηση του ερωτήματός σας:</u>	<u>Πλήθος</u>	<u>Ποσοστό</u>
5 (Πολύ)	234	59,39%
4	104	26,40%
3	34	8,63%
2	12	3,05%
1 (Καθόλου)	10	2,54%



5. 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 συναλλασσόμενους της Υπηρεσίας εξυπηρετήθηκαν αμέσως σε ποσοστό 48%, τιμή μειωμένη σε σχέση με την τελευταία μέτρηση κατά 8%.

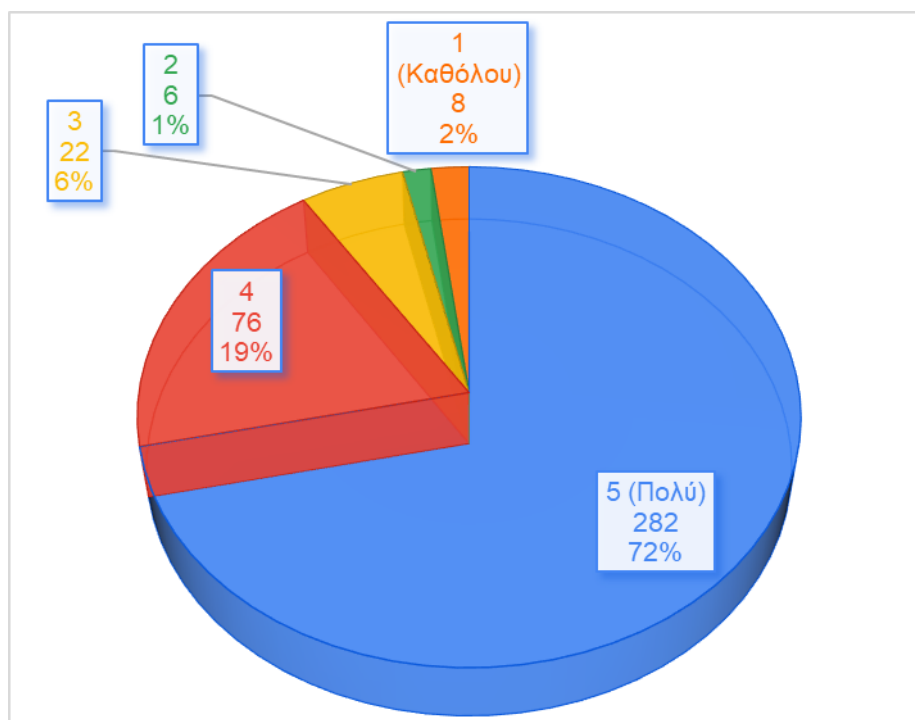
<u>Πόσο έγκαιρα ανταποκρίθηκε η Υπηρεσία HELP DESK του Ε.Λ.Κ.Ε. για την απάντηση των ερωτημάτων σας:</u>	<u>Πλήθος</u>	<u>Ποσοστό</u>
Αμέσως	190	48,22%
Εντός δύο εργάσιμων ημερών	124	31,47%
Περισσότερες από δύο εργάσιμες ημέρες	22	5,58%
Δεν γνωρίζω	10	2,54%
Εντός χρονικού διαστήματος (που δήλωσε το αρμόδιο τμήμα)	32	8,12%
Εκτός χρονικού διαστήματος (που δήλωσε το αρμόδιο τμήμα)	16	4,06%



6. 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 έκτη ερώτηση του ερωτηματολογίου. Η τιμή της μέτρησης είναι μειωμένη σε σχέση με την περσινή, κατά 7 περίπου μονάδες. Περίπου εννέα στους δέκα αξιολογητές έδωσαν τις δύο καλύτερες βαθμολογήσεις στη συμπεριφορά του προσωπικού.

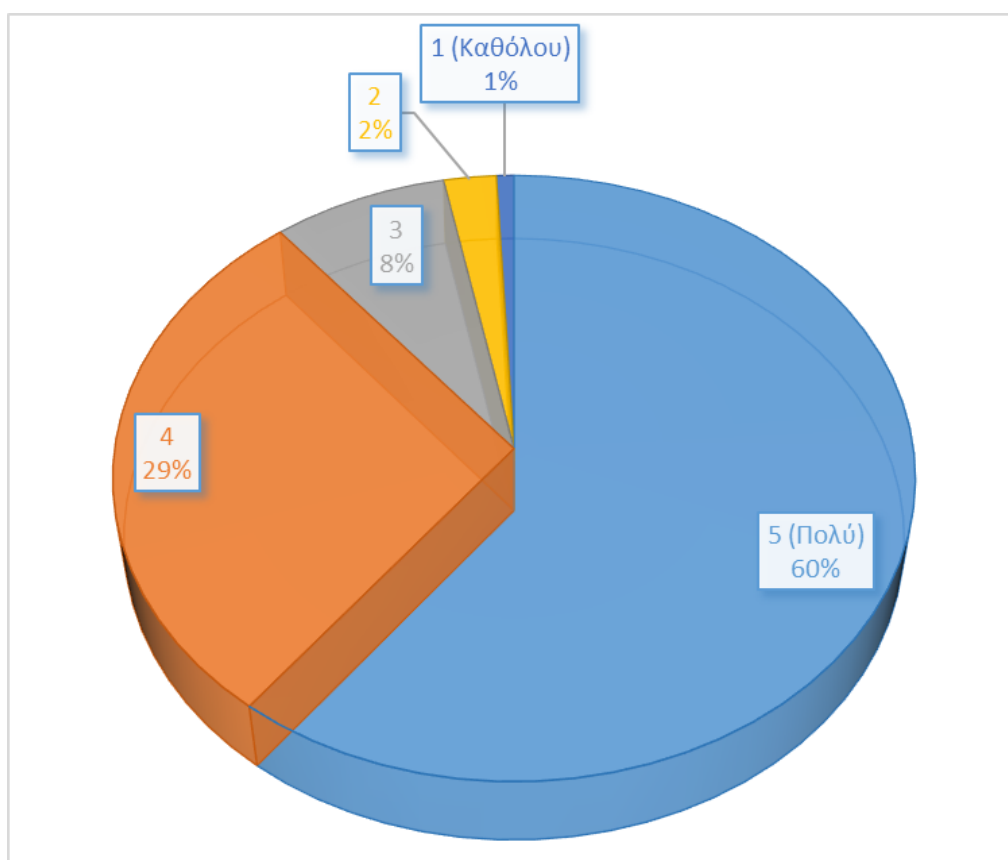
<u>Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την συμπεριφορά του προσωπικού της Υπηρεσίας HELP DESK του Ε.Λ.Κ.Ε.:</u>	<u>Πλήθος</u>	<u>Ποσοστό</u>
5 (Πολύ)	282	71,57%
4	76	19,29%
3	22	5,58%
2	6	1,52%
1 (Καθόλου)	8	2,03%



7. 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. Περίπου οι μισοί αξιολογητές δήλωσαν ότι η επικοινωνία με το Help Desk είναι πολύ εύκολη (βαθμολογία 5). Η απάντηση «5 Πολύ» παρουσιάζει μειωμένη τιμή σε σχέση με πέρσι κατά 13%.

<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)	188	47,72%
4	132	33,50%
3	40	10,15%
2	20	5,08%
1 (Καθόλου)	14	3,55%



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:

8. Παρακαλώ αναφέρετε τους λόγους που καθόρισαν την βαθμολογία σας:

Οι αποδέκτες των υπηρεσιών του Help Desk χαρακτηρίζουν ως ισχυρό σημείο του, την ευγένεια, τον επαγγελματισμό, την αποτελεσματικότητα, την άμεση και τάχιση εξυπηρέτηση και την προθυμία για βοήθεια στην επίλυση προβλημάτων. Γενικά αναφέρεται η άριστη εξυπηρέτηση εκ μέρους του προσωπικού και γίνονται αναφορές προσωπικά σε στελέχη για την άριστη τους συνεργασία. Μνεία γίνεται, επίσης, στις γνώσεις, στην παροχή σωστής πληροφόρησης και καθοδήγησης και στην άμεση απάντηση των αιτημάτων/ερωτημάτων αλλά και της προσωπικής σχέσης που με τα χρόνια έχει χτιστεί μεταξύ συχνών χρηστών και στελεχών του Help Desk. 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 κυριότεροι λόγοι χαμηλής βαθμολογίας αναφέρονται σε μεμονωμένες περιπτώσεις οι εξής:

- αναμονή στην προσπάθεια τηλεφωνικής επικοινωνίας στις ώρες αιχμής
- μεμονωμένες περιπτώσεις όπου δόθηκαν διαφορετικές απαντήσεις από διαφορετικούς υπαλλήλους στο ίδιο ερώτημα ή λανθασμένες ή ελλείψεις απαντήσεις.

9. Προτεινόμενες αλλαγές

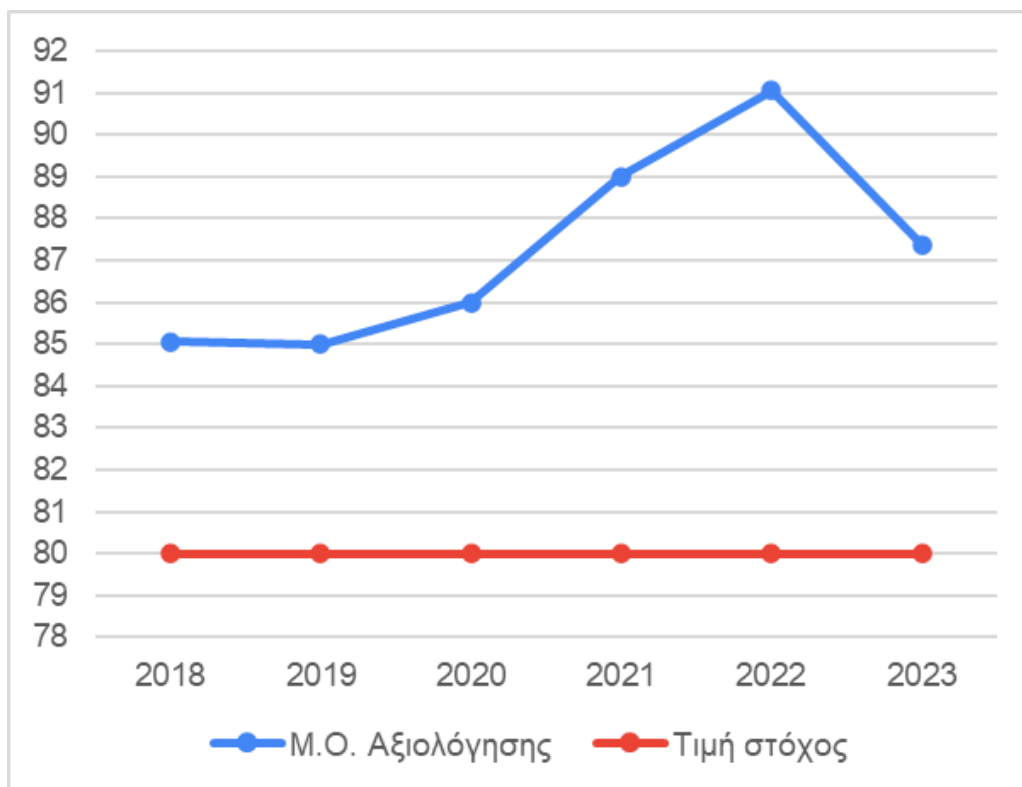
Η σημαντικότερη πρόταση προς βελτίωση που αναφέρεται από τους αξιολογητές αφορά στην βελτίωση του χρόνου αναμονής στο τηλεφωνικό κέντρο. Στο πλαίσιο αυτό οι συναλλασσόμενοι εισηγούνται αύξηση προσωπικού, τηλεφωνικών γραμμών και ωραρίου εξυπηρέτησης του Help Desk.

Ουσιαστικά 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 έτσι ώστε να μειωθεί ο χρόνος αναμονής στην τηλεφωνική γραμμή. Άλλη μια πρόταση που εμφανίζεται συχνά στην αξιολόγηση των συναλλασσόμενων είναι η δημιουργία και ανάρτηση συχνών ερωτήσεων-απαντήσεων στην ιστοσελίδα της Υπηρεσίας ώστε να ανατρέχουν εκεί οι ενδιαφερόμενοι και να καταστεί έσχατη λύση η προσφυγή στο Help Desk.

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 σημειώνει υψηλό βαθμό, 87%, βαθμός που κρίνεται ιδιαίτερα ικανοποιητικός. Αντίστοιχα, η ικανοποίηση των αποδεκτών από τη συμπεριφορά των στελεχών αγγίζει το 91%. Η αντίστοιχη τιμή για την ερώτηση σχετικά με την επικοινωνία με την Υπηρεσία συγκεντρώνει 83%. Τέλος, ο μέσος όρος των ερωτήσεων 5, 7 και 8 του ερωτηματολογίου διαμορφώνεται σε **87,38%** το οποίο κρίνεται ιδιαίτερος ικανοποιητικό καθώς είναι επτά (7) μονάδες πάνω από την τιμή στόχο (80%). Επισημαίνεται όμως ότι υπάρχει μείωση των ανωτέρω τιμών σε σχέση με το προηγούμενο έτος και αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι υπήρχαν πολλές και σημαντικές αλλαγές στο προσωπικό της υπηρεσίας Help Desk (αποχωρήσεις παλαιών έμπειρων στελεχών και προσλήψεις νέων στελεχών).

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 Συντονισμού, Σχεδιασμού και Ποιότητας

Β. Δημακοπούλου