



**ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ**  
**ΚΕΝΤΡΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ**

---

**Αποτελέσματα έρευνας**  
**αξιολόγησης υπηρεσιών ΚΗΔ**



**Ιούνιος 2015**

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<b>1. Εισαγωγή.....</b>	<b>1</b>
<b>2. Συνοπτικά αποτελέσματα .....</b>	<b>1</b>
2.1) Αξιολόγηση γενικής εικόνας ΚΗΔ.....	1
2.2) Αξιολόγηση μηχανισμών υποστήριξης .....	2
2.3) Αξιολόγηση υπηρεσιών που απευθύνονται σε όλες τις κατηγορίες χρηστών.....	2
2.4) Αξιολόγηση υπηρεσιών που απευθύνονται σε μέλη ΔΕΠ και φοιτητές .....	3
2.5) Αξιολόγηση ενημερωτικών δράσεων και νέων καναλιών επικοινωνίας.....	4



## 1. Εισαγωγή

Το Κέντρο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΚΗΔ), στο πλαίσιο της συνεχούς προσπάθειας βελτίωσης των υπηρεσιών του, διενήργησε στη διάρκεια του Μαΐου την ετήσια έρευνα για την αξιολόγηση των προσφερομένων υπηρεσιών. Για τις ανάγκες της έρευνας αξιοποιήθηκε η υπηρεσία survey.auth που επιτρέπει τη δημιουργία ηλεκτρονικών ερωτηματολογίων και την αποστολή τους μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Η υπηρεσία προσφέρει τον κατάλληλο μηχανισμό ώστε η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου να είναι ανώνυμη, ενώ ταυτόχρονα διασφαλίζει ότι ο κάθε αποδέκτης του ερωτηματολογίου μπορεί να το συμπληρώσει μόνο μια φορά.

Και φέτος, τα αποτελέσματα της έρευνας θα συμβάλουν στον καλύτερο και αποδοτικότερο σχεδιασμό των επόμενων δράσεών μας.

## 2. Συνοπτικά αποτελέσματα

Το ερωτηματολόγιο στάλθηκε σε όλα τα μέλη της Πανεπιστημιακής Κοινότητας με ενεργό ιδρυματικό λογαριασμό και ανταπόκριθηκαν **3.634 άτομα** που το συμπλήρωσαν πλήρως, απαντώντας στο σύνολο των ερωτήσεων. Ο αριθμός των συμμετεχόντων ανά κατηγορία προσωπικού φαίνεται στον ακόλουθο πίνακα:

Ιδιότητα	Αριθμός 2015	Ποσοστό συμμετοχής * 2015	Ποσοστό συμμετοχής * 2014
Μέλος ΔΕΠ	495	23,73%	22,24%
Διοικητικό προσωπικό (Μόνιμοι και ΙΔΑΧ)	139	30,62%	22,28%
ΕΔΙΠ-ΕΕΠ-Επιστημονικοί συνεργάτες-ΕΤΕΠ	137	24,64%	22,04%
Συμβασιούχος ορισμένου χρόνου	81	27,55%	29,48%
Υποψ. διδάκτορας / Μεταδ. ερευν.	285	15,90%	21,20%
Μεταπτυχιακός φοιτητής	281	8,48%	9,02%
Προπτυχιακός φοιτητής	2159	4,76%	4,20%
Φιλοξενούμενος/Φοιτητές ανταλλαγής	57	9,61%	8,62%
	3.634		

\* Το ποσοστό συμμετοχής υπολογίζεται σε σχέση με τον αριθμό των ενεργών ιδρυματικών λογαριασμών ανά ιδιότητα

Οι ερωτήσεις της έρευνας (σε ένα βαθμό διαφοροποιημένες ανά κατηγορία προσωπικού) μπορούν να ομαδοποιηθούν στις ακόλουθες κατηγορίες ανάλογα με το μετρούμενο στόχο:

### 2.1) Αξιολόγηση γενικής εικόνας ΚΗΔ

Από την επεξεργασία των αντίστοιχων απαντήσεων προκύπτει ότι τα μέλη της πανεπιστημιακής κοινότητας:

- ✓ **γνωρίζουν** σε ικανοποιητικό βαθμό, βελτιωμένο σε σχέση με το προηγούμενο έτος,:
- **τι είναι το ΚΗΔ**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλά/Καλά:67% ↑ (2014:58%)**
- **τι υπηρεσίες προσφέρει**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλά/Καλά:59% ↑ (2014: 49%)**



- **πώς θα έρθουν σε επαφή μαζί του**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλά/Καλά: 65% ↑ (2014:64%)**
- ✓ **συνεχίζουν να αξιολογούν** πολύ θετικά, στα ίδια επίπεδα με το προηγούμενο έτος, το γενικό επίπεδο των προσφερόμενων υπηρεσιών:
  - **ταχύτητα εξυπηρέτησης αιτημάτων**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 65% (2014:65%)**
  - **αξιοπιστία υπηρεσιών**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή:80% (2014:78%)**
  - **πληρότητα υπηρεσιών**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή:69% (2014:67%)**
  - **τεχνική επάρκεια προσωπικού**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή:59% (2014:58%)**
  - **συμπεριφορά προσωπικού**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 67% (2014:68%)**
- ✓ **αξιολογούν** πολύ θετικά τον ιστοχώρο του ΚΗΔ, αναγνωρίζοντας την προσπάθεια που γίνεται για διαρκή επικαιροποίηση/συμπλήρωση του περιεχόμενου :
  - **εμφάνιση it.auth.gr**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλά/Καλά:80% (2014:79%)**
  - **φιλικότητα it.auth.gr**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλά/Καλά:76% (2014:74%)**
  - **περιεχόμενο it.auth.gr**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλά/Καλά:79 (2014:75%)**

## 2.2) Αξιολόγηση μηχανισμών υποστήριξης

Από την επεξεργασία των αντίστοιχων απαντήσεων προκύπτει ότι:

- ✓ **αξιολογούνται** πολύ θετικά τα βασικά κανάλια υποστήριξης από τα μέλη της Πανεπιστημιακής Κοινότητας που τα χρησιμοποιούν:
  - **τηλεφωνική εξυπηρέτηση**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή:80% (2014:85%)**
  - **μέσω email**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή:85% (2014:86%)**
  - **επιτόπια εξυπηρέτηση**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή:83% (2014:83%)**

## 2.3) Αξιολόγηση υπηρεσιών που απευθύνονται σε όλες τις κατηγορίες χρηστών

Από την επεξεργασία των αντίστοιχων απαντήσεων προκύπτει ότι τα μέλη της πανεπιστημιακής κοινότητας:

- ✓ **επιθυμούν περαιτέρω** βελτίωση του ποσοστού κάλυψης του ασύρματου δικτύου στους χώρους του πανεπιστημίου:
  - **κάλυψη ασύρματου δικτύου**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ ικανοποιημένος/η:34% (2014:23%)**
- ✓ **δεν αξιολογούν** ως ιδιαίτερα εύχρηστο το περιβάλλον αναζήτησης στοιχείων στην ιστοσελίδα <http://www.auth.gr/usersearch>:
  - **ευκολία αναζήτησης προσώπων στο auth.gr**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ εύκολο: 19%**



- ✓ αξιολογούν ως ιδιαίτερα χρήσιμο:
  - να μπορούν να προωθούν εξ αποστάσεως τις κλήσεις τους σε άλλο τηλέφωνο ή υπολογιστή/έξυπνη συσκευή, Ποσοστό απαντήσεων ως τη διαβάθμιση Πολύ/Αρκετά χρήσιμο:82%
  - να έχουν πρόσβαση στα φωνητικά μηνύματα μέσω του προγράμματος διαχείρισης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, Ποσοστό απαντήσεων ως τη διαβάθμιση Πολύ/Αρκετά χρήσιμο:67%

## 2.4) Αξιολόγηση υπηρεσιών που απευθύνονται σε μέλη ΔΕΠ και φοιτητές

Από την επεξεργασία των αντίστοιχων απαντήσεων προκύπτει ότι τα μέλη της πανεπιστημιακής κοινότητας:

- ✓ γνωρίζουν σε αρκετά μεγάλο βαθμό τις υπηρεσίες φιλοξενίας ηλεκτρονικών μαθημάτων του ΑΠΘ:
  - υπηρεσία κλειστών ηλεκτρονικών μαθημάτων [elearning.auth.gr](http://elearning.auth.gr), Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση Πολύ καλά/Καλά:57%
  - υπηρεσία ανοικτών ηλεκτρονικών μαθημάτων [eclass.auth.gr](http://eclass.auth.gr), Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση Πολύ καλά/Καλά:38%
- ✓ αξιολογούν θετικά τις λειτουργίες που ξεκίνησαν να προσφέρονται μέσω της υπηρεσίας [class.auth.gr](http://class.auth.gr):
  - δημοσίευση προγράμματος μαθημάτων, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση Πολύ χρήσιμη/Αρκετά Χρήσιμη:51%
  - πρόσβαση στο προσωποποιημένο πρόγραμμα μαθημάτων, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση Πολύ χρήσιμη/Αρκετά Χρήσιμη:43%
  - δημοσίευση πληροφοριών αιθουσών διδασκαλίας, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση Πολύ χρήσιμη/Αρκετά Χρήσιμη:46%
- ✓ με ένα μεγάλο ποσοστό όμως που υπερβαίνει το 40% να απαντά Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ στα παραπάνω ερωτήματα.
- ✓ γνωρίζουν σταδιακά τη νέα δυνατότητα αποστολής κωδικού πρόσβασης του ιδρυματικού τους λογαριασμού με SMS μέσω [του register.auth.gr](http://register.auth.gr), Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση Γνωρίζω τη δυνατότητα: 36% (προπτυχιακοί φοιτητές μόνο)
- ✓ δεν γνωρίζουν/αξιοποιούν τη διαδικασία υποβολής ηλεκτρονικής αίτησης για σίτιση στην ΠΦΛ (προπτυχιακοί φοιτητές μόνο):
  - διαδικασία υποβολής ηλεκτρονικής αίτησης σίτισης, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ:53%
  - διαδικασία υποβολής ηλεκτρονικής αίτησης σίτισης, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση Πολύ καλή/Καλή:23%



## 2.5) Αξιολόγηση ενημερωτικών δράσεων και νέων καναλιών επικοινωνίας

Από την επεξεργασία των αντίστοιχων απαντήσεων προκύπτει ότι τα μέλη της πανεπιστημιακής κοινότητας:

- ✓ **αξιολογούν** πολύ θετικά τη λήψη ενημερωτικών μηνυμάτων από το ΚΗΔ σχετικών με τις προσφερόμενες υπηρεσίες:
  - **ανάγνωση μαζικών μηνυμάτων ΚΗΔ**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Ποτέ δεν τα διαβάζω/Δεν ενδιαφέρομαι:7% (2014:8%)**
- ✓ **αξιολογούν** ως χρήσιμη την ύπαρξη νέων μηχανισμών επικοινωνίας/υποστήριξης:
  - **χρησιμότητα chat για τεχνική υποστήριξη**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ/Αρκετά:79% (2014:48%)**