



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

---

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



**Ιούλιος 2016**

## 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.....	3
2.4) Αξιολόγηση υπηρεσιών που απευθύνονται σε μέλη ΔΕΠ και φοιτητές .....	3
2.5) Αξιολόγηση εκπαιδευτικών δράσεων.....	5



## 1. Εισαγωγή

Το Κέντρο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΚΗΔ), στο πλαίσιο της συνεχούς προσπάθειας βελτίωσης των υπηρεσιών του, διενήργησε στη διάρκεια του Ιουνίου την ετήσια έρευνα για την αξιολόγηση των προσφερόμενων 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 δράσεων μας.

## 2. Συνοπτικά αποτελέσματα

Το ερωτηματολόγιο στάλθηκε σε όλα τα μέλη της Πανεπιστημιακής Κοινότητας με ενεργό ιδρυματικό λογαριασμό και ανταποκρίθηκαν **3.811 άτομα** που το συμπλήρωσαν πλήρως, απαντώντας στο σύνολο των ερωτήσεων. Ο αριθμός των συμμετεχόντων ανά κατηγορία προσωπικού φαίνεται στον ακόλουθο πίνακα όπου καταγράφεται σταθερή αύξηση στην συμμετοχή των μελών όλων των κατηγοριών προσωπικού του ΑΠΘ:

Ιδιότητα	Αριθμός 2016	Ποσοστό συμμετοχής* 2016	Ποσοστό συμμετοχής* 2015	Ποσοστό συμμετοχής* 2014
Μέλος ΔΕΠ	557	29%	23,73%	22,24%
Ομότιμοι καθηγητές	69	14,8%	0,6%	
Διοικητικό προσωπικό (Μόνιμοι και ΙΔΑΧ)	202	35,95%	30,62%	22,28%
ΕΔΙΠ-ΕΕΕΠ-Επιστημονικοί συνεργάτες-ΕΤΕΠ	179	33,52%	24,64%	22,04%
Συμβασιούχος ορισμένου χρόνου	130	43,77%	27,55%	29,48%
Υποψ. διδάκτορας / Μεταδ. ερευν.	309	13,85%	15,90%	21,20%
Μεταπτυχιακός φοιτητής	324	7,39%	8,48%	9,02%
Προπτυχιακός φοιτητής	1975	4,1%	4,76%	4,20%
Φιλοξενούμενος	66	6,5%	9,61%	8,62%
	3.811			

\* 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** πλέον σε σημαντικά βελτιωμένο βαθμό σε σχέση με τα προηγούμενα χρόνια, για το ΚΗΔ:
  - **τι υπηρεσίες προσφέρει**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλά/Καλά:70% ↑ (2015: 59%, 2014: 49%)**



- **πώς θα έρθουν σε επαφή μαζί του**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλά/Καλά: 72% ↑** (2015: 65%, 2014: 64%)
- ✓ **συνεχίζουν να αξιολογούν** πολύ θετικά, σε βελτιωμένα και πάλι επίπεδα με τα προηγούμενα έτη, το γενικό επίπεδο των προσφερόμενων υπηρεσιών:
  - **ταχύτητα εξυπηρέτησης αιτημάτων**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 77% ↑** (2015: 65%, 2014: 65%)
  - **αξιοπιστία υπηρεσιών**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 87% ↑** (2015: 80%, 2014: 78%)
  - **πληρότητα υπηρεσιών**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 79% ↑** (2015: 69%, 2014: 67%)
  - **τεχνική επάρκεια προσωπικού**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 69% ↑** (2015: 59%, 2014: 58%)
  - **συμπεριφορά προσωπικού**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 77% ↑** (2015: 67%, 2014: 68%).

## 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: 89% ↑** (2015: 80%, 2014: 85%)
  - **μέσω email**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 90% ↑** (2015: 85%, 2014: 86%)
  - **μέσω Live Chat**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 75%** (2015: δεν παρεχόταν)
  - **επιτόπια εξυπηρέτηση**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 88% ↑** (2015: 83%, 2014: 83%)
  - **εγχειρίδια ιστοχώρου**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 84% ↑** (2015: 77%)
  - **σελίδα ΚΗΔ στο facebook**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 74% ↑** (2015: 69%)

Επιπλέον, προκύπτει ότι το σύνολο των φοιτητών δεν γνωρίζει/δεν χρησιμοποιεί την υποστήριξη μέσω τηλεφώνου με ποσοστό **66,67%** ενώ το αντίστοιχο ποσοστό για την υποστήριξη μέσω email είναι **46%** και για την υποστήριξη στο σημείο εξυπηρέτησης **41,4%**

Αντίθετα, το προσωπικό του ΑΠΘ φαίνεται να χρησιμοποιεί περισσότερο την υποστήριξη μέσω τηλεφώνου με μόλις **7%** να δηλώνει ότι δεν γνωρίζει/δεν έχει χρησιμοποιήσει την υπηρεσία ενώ το αντίστοιχο ποσοστό για την υποστήριξη μέσω email είναι **17%** και για την υποστήριξη στο σημείο εξυπηρέτησης **22%**.

Από την επεξεργασία των απαντήσεων στην ερώτηση:



Σε περίπτωση που χρειάζεστε πληροφορίες για μια υπηρεσία σημειώστε παρακάτω ποιον μηχανισμό υποστήριξης θα επιλέγατε. Μπορείτε να σημειώσετε περισσότερες από μία επιλογές με σειρά προτίμησης:

1. Μέσω τηλεφώνου
2. Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
3. Μέσω Live chat από τον ιστοχώρο it.auth.gr
4. Στο σημείο εξυπηρέτησης χρηστών
5. Ιστοχώρος του ΚΗΔ
6. Σελίδα του ΚΗΔ στο facebook

Προκύπτει ότι:

**1η επιλογή** είναι **μέσω τηλεφώνου** με ποσοστό **30%**. Ακολουθεί η επιλογή **μέσω του ιστοχώρου του ΚΗΔ** με ποσοστό **25%** και η επιλογή **μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου** με ποσοστό **24%**.

Ενδιαφέρον έχει το γεγονός ότι οι φοιτητές προτιμούν να λάβουν υποστήριξη πρώτα μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (27,8%) με αρκετούς όμως (26,83%), να βάζουν ως 1<sup>η</sup> επιλογή την υποστήριξη μέσω του ιστοχώρου του ΚΗΔ ενώ το προσωπικό του ΑΠΘ επιλέγει πρώτα την υποστήριξη μέσω τηλεφώνου (50%) και ως 2<sup>η</sup> επιλογή την υποστήριξη μέσω email (34,3%).

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

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

- ✓ **αξιολογούν θετικά** τη νέα πύλη [my.auth.gr](http://my.auth.gr) που συγκεντρώνει όλες τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΑΠΘ σε ένα σημείο. Συγκεκριμένα:
  - Εμφάνιση. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή 72%**
  - Φιλικότητα. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή 72%**
  - Λειτουργικότητα. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή 70%**
- ✓ **δεν γνωρίζουν** σε μεγάλο ποσοστό την ύπαρξη οπτικοακουστικού αρχείου στην κεντρική ιστοσελίδα του ΑΠΘ σε ποσοστό **76%**.
- ✓ **δεν γνωρίζουν/αξιοποιούν** την υπηρεσία τηλεδιασκέψεων Big Blue Button σε ποσοστό **80%**
- ✓ **γνωρίζει τις υπηρεσίες** Google Apps for education και Office 365 που προσφέρθηκαν για πρώτη φορά φέτος σε ποσοστό **30%**

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

Από την επεξεργασία των αντίστοιχων απαντήσεων προκύπτει ότι οι προπτυχιακοί φοιτητές:

- ✓ **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: 41%** (προπτυχιακοί φοιτητές μόνο) (**2015: 36%**)
  - ✓ **αξιολογούν θετικά** το περιβάλλον ασύγχρονης τηλεκαίδευσης [elearning.auth.gr](http://elearning.auth.gr) που υποστηρίζεται σε συνεργασία με την ΒΚΠ. Συγκεκριμένα:
    - Εμφάνιση. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή 80%**



- Φιλικότητα. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή 77%**
- Λειτουργικότητα. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή 68%** με μόλις **5%** να έχει απαντήσει δεν γνωρίζει/δεν απαντά.
- ✓ **αξιολογούν θετικά** το νέο περιβάλλον ηλεκτρονικής γραμματείας φοιτητών [sis.auth.gr](http://sis.auth.gr). Συγκεκριμένα:
  - Εμφάνιση. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή 86%**
  - Φιλικότητα. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή 85%**
  - Λειτουργικότητα. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή 78%** με μόλις **1%** να έχει απαντήσει δεν γνωρίζει/δεν απαντά.
- ✓ **δεν γνωρίζουν/αξιοποιούν** το πρόγραμμα μαθημάτων και αιθουσών [class.auth.gr](http://class.auth.gr) σε ποσοστό **59%**

Αντίστοιχα, τα μέλη ΔΕΠ:

- ✓ **αξιολογούν θετικά** το περιβάλλον ασύγχρονης τηλεκπαίδευσης [elearning.auth.gr](http://elearning.auth.gr) που υποστηρίζεται σε συνεργασία με την ΒΚΠ. Συγκεκριμένα:
  - Εμφάνιση. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή 61%**
  - Φιλικότητα. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή 58%**
  - Λειτουργικότητα. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή 57%** ενώ ταυτόχρονα περίπου **30% δεν γνωρίζει/δεν απαντά**
- ✓ **αξιολογούν θετικά** το νέο περιβάλλον ηλεκτρονικής γραμματείας διδασκόντων [sis.auth.gr](http://sis.auth.gr). Συγκεκριμένα:
  - Εμφάνιση. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή 55%**
  - Φιλικότητα. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή 49%**
  - Λειτουργικότητα. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή 42%** ενώ ταυτόχρονα περίπου **39% δεν γνωρίζει/δεν απαντά**

Το σύνολο των φοιτητών (προπτυχιακοί, μεταπτυχιακοί, υποψήφιοι διδάκτορες)

- ✓ **γνωρίζουν** ήδη σε ποσοστό **56%** τη δυνατότητα διατήρησης του πανεπιστημιακού email μετά την αποφοίτησή, δυνατότητα που ανακοινώθηκε πρόσφατα.

Το μόνιμο προσωπικό ΑΠΘ:

- ✓ **αξιοποιεί** τις νέες υπηρεσίες τηλεφωνίας και συγκεκριμένα:
  - τη δυνατότητα **αναλυτικής κατάστασης τηλεφωνικών κλήσεων**, σε ποσοστό **52%**
  - την **ανάλυση λογαριασμών υπερβάσεων προσωπικών κωδικών χρέωσης**, σε ποσοστό **54%**

ενώ οι υπηρεσίες

- **προώθησης τηλεφωνικών κλήσεων μέσω ιστοσελίδας**
- **λήψης μηνυμάτων φωνητικού ταχυδρομείου μέσω email**

αξιοποιούνται από μικρές ομάδες χρηστών με το περίπου **80%** των συμμετεχόντων **να απαντά δεν γνωρίζει/αξιοποιεί** τις υπηρεσίες.



## 2.5) Αξιολόγηση εκπαιδευτικών δράσεων

Από την επεξεργασία των αντίστοιχων απαντήσεων προκύπτει ότι το μόνιμο προσωπικό της πανεπιστημιακής κοινότητας:

- ✓ **ενδιαφέρεται** σημαντικά για εκπαιδευτικά προγράμματα που αφορούν σε:
  - **Χρήση ψηφιακών υπογραφών σε δημόσια έγγραφα**, με ποσοστό **29,15%**
  - **Σύστημα ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου και διακίνησης εγγράφων**, με ποσοστό **26,31%**