ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

ΚΕΝΤΡΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Αποτελέσματα έρευνας αξιολόγησης υπηρεσιών ΚΗΔ

Ιούνιος 2017

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Εισαγωγή.....1

2. Συνοπτικά αποτελέσματα 1

2.1) Αξιολόγηση γενικής εικόνας ΚΗΔ.....2

2.2) Αξιολόγηση μηχανισμών υποστήριξης 2

2.3) Αξιολόγηση υπηρεσίας ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ΑΠΘ.....3

2.4) Αξιολόγηση υπηρεσιών ηλεκτρονικής γραμματείας που απευθύνονται σε μέλη ΔΕΠ και φοιτητές 3

2.5) Αξιολόγηση υπηρεσιών γραμματειών 4

2.6) Αξιολόγηση υπηρεσίας ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων docs.auth.gr 5

2.7) Αξιολόγηση υπηρεσιών cloud και μεγάλης υπολογιστής ισχύος 5

1. Εισαγωγή

Το Κέντρο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΚΗΔ), στο πλαίσιο της συνεχούς προσπάθειας βελτίωσης των υπηρεσιών του, διενήργησε στη διάρκεια Μαΐου - Ιουνίου την ετήσια έρευνα για την αξιολόγηση των προσφερόμενων υπηρεσιών. Για τις ανάγκες της έρευνας αξιοποιήθηκε και φέτος 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

Δημιουργήθηκαν δύο ερωτηματολόγια με ερωτήσεις κατάλληλα προσαρμοσμένες σε δύο ομάδες χρηστών, των φοιτητών (προπτυχιακών και μεταπτυχιακών) και του προσωπικού και συνεργατών συμπεριλαμβανομένων των υποψήφιων διδακτόρων. Τα ερωτηματολόγια εστάλησαν στο σύνολο των ενεργών ιδρυματικών λογαριασμού των παραπάνω δύο ομάδων και ανταποκρίθηκαν **5.241 άτομα (έναντι 3.811 ατόμων πέρυσι)** που το συμπλήρωσαν πλήρως, απαντώντας στο σύνολο των ερωτήσεων. **Η συμμετοχή αυξήθηκε δηλαδή κατά 37,5% στο σύνολο των συμμετεχόντων** και αναλύεται σε αυξημένη συμμετοχή σε σχεδόν όλες τις κατηγορίες προσωπικού και κυρίως στους φοιτητές**.**

Ιδιότητα	Αριθμός 2017	Ποσοστό συμμετοχής* 2017	Ποσοστό συμμετοχής* 2016	Ποσοστό συμμετοχής* 2015	Ποσοστό συμμετοχής* 2014
Μέλος ΔΕΠ	555	30,4%	29%	23.73%	22,24%
Ομότιμοι καθηγητές	98	19,7%	14,8%	0,6%	
Διοικητικό προσωπικό (Μόνιμοι και ΙΔΑΧ)	222	41,7%	35,95%	30,62%	22,28%
ΕΔΙΠ-ΕΕΠ-Επιστημονικοί συνεργάτες-ΕΤΕΠ	162	33,6%	33,52%	24,64%	22,04%
Συμβασιούχος ορισμένου χρόνου / Διδάσκοντες με σύμβαση	181	39,6%	43,77%	27,55%	29,48%
Υποψ. διδάκτορας / Μεταδ. ερευν.	359	13,5%	13,85%	15,90%	21,20%
Μεταπτυχιακός φοιτητής	526	10%	7,39%	8,48%	9,02%
Προπτυχιακός φοιτητής	3.053	6,2%	4,1%	4,76%	4,20%
Φιλοξενούμενος	85	8,8%	6,5%	9,61%	8,62%
	5.241				

***** *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 συμμετεχόντων) 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:

✓ **Αξιολογούν εξίσου θετικά με τα προηγούμενα χρόνια** το γενικό επίπεδο των προσφερόμενων υπηρεσιών:

- ***ταχύτητα εξυπηρέτησης αιτημάτων,*** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή 87% (*2016:* 86%, *2015:* 79%, *2014:* 80%)**
- ***αξιοπιστία υπηρεσιών,*** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 93% (*2016:* 93%, *2015:* 89%, *2014:* 89%)**
- ***πληρότητα υπηρεσιών,*** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 85%**. Στους φοιτητές η αντίστοιχη ερώτηση φέτος είχε τη διατύπωση «Σου προσφέρουμε ό,τι υπηρεσίες χρειάζεσαι» ***(2016:* 87%, *2015:* 77%, *2014:* 79%)**
- ***τεχνική επάρκεια προσωπικού,*** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 87%.** Στους φοιτητές η αντίστοιχη ερώτηση φέτος είχε τη διατύπωση «Οι τεχνικοί γνωρίζουν πολύ καλά το αντικείμενο». ***(2016:* 84%, *2015:* 77%, *2014:* 78%).**
- ***συμπεριφορά προσωπικού,*** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 86%.** Στους φοιτητές η αντίστοιχη ερώτηση φέτος είχε τη διατύπωση «Οι συνεργάτες μας έχουν ευγενική συμπεριφορά». ***(2016:* 89%, *2015:* 84%, *2014:* 86%).**

Τα παραπάνω ποσοστά προκύπτουν από όσους προχώρησαν σε αξιολόγηση των αντίστοιχων παραμέτρων ενώ υπάρχει μια σημαντική ομάδα φοιτητών (ποσοστό της τάξης **20%)** που επιλέγει να μην τις αξιολογήσει σημειώνοντας «Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ». Για το προσωπικό το αντίστοιχο ποσοστό είναι της τάξης **5%**.

✓ **Αξιολογούν θετικά τον ιστοχώρο του ΚΗΔ.** Συγκεκριμένα:

- Εμφάνιση. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά 73%**
- Πληρότητα. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά 71%**
- Ευκολία εύρεσης πληροφορίας. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά 63%**

με ένα ποσοστό αυτών που απαντούν ότι δεν χρησιμοποιούν τον ιστοχώρο περίπου **17%.**

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:85%** ***2016:* 89%, (*2015:* 80%, *2014:* 85%)**
- ***μέσω email***, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 90% (*2016:* 90%, *2015:* 85%, *2014:* 86%)**
- ***μέσω Live Chat,*** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 74% (*2016:* 75%, *2015:* δεν παρεχόταν)**

- ***επιτόπια εξυπηρέτηση***, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 85%** ***(2016:*** **88%,** ***2015:*** **83%,** ***2014:*** **83%)**
- ***εγχειρίδια ιστοχώρου,*** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 82%** ***(2016:*** **84%,** ***2015:*** **77%)**
- ***σελίδα ΚΗΔ στο facebook,*** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 75%** ***(2016:*** **74%,** ***2015:*** **69%)**

Το προσωπικό χρησιμοποιεί την υποστήριξη σε πολύ μεγαλύτερο βαθμό από ότι οι φοιτητές. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι **μόλις το 14% του προσωπικού δηλώνει ότι δεν γνωρίζει/δεν χρησιμοποιεί την υποστήριξη μέσω τηλεφώνου** ενώ το αντίστοιχο ποσοστό **στους φοιτητές** πολλαπλασιάζεται και ανέρχεται στο **69,43%.**

2.3) Αξιολόγηση υπηρεσίας ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ΑΠΘ

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

- ✓ **Χρησιμοποιούν κυρίως το περιβάλλον webmail.auth.gr** για την πρόσβαση στη θυρίδα μηνυμάτων τους σε ποσοστό 57%. Συγκεκριμένα, χρησιμοποιούνται :
  - **57%** webmail.auth.gr
  - **15%** Προώθηση σε άλλη θυρίδα
  - **9,6%** Outlook
  - **8%** Εφαρμογή email σε android
  - **5,6%** Mozilla Thunderbird

  άλλα προγράμματα σε μικρότερα ποσοστά
- ✓ **Αξιολογώντας το ως προς τις διάφορες παραμέτρους ως ακολούθως**:
  - Εμφάνιση. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά 64%**
  - Φιλικότητα. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά 77%**
  - Λειτουργικότητα. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά 78%**
  - Σταθερότητα. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά 75%.**

2.4) Αξιολόγηση υπηρεσιών ηλεκτρονικής γραμματείας που απευθύνονται σε μέλη ΔΕΠ και φοιτητές

Από την επεξεργασία των αντίστοιχων απαντήσεων προκύπτει ότι τα **μέλη ΔΕΠ**:

- ✓ **γνωρίζουν** για τη νέα δυνατότητα προβολής της κατανομής των βαθμών σε κάθε εξεταστική μέσα από το περιβάλλον sis.auth.gr σε ποσοστό **69%**
- ✓ **μαθαίνουν σταδιακά** για τη δυνατότητα των φοιτητών να παρακολουθούν μέσα από την εφαρμογή για κινητά myAuth τις ανακοινώσεις που ανεβάζουν τα μέλη ΔΕΠ στο περιβάλλον elearning.auth.gr με ποσοστό **42%**

Αντίστοιχα, οι **φοιτητές** (προπτυχιακοί και μεταπτυχιακοί):

- ✓ **έχουν ενημερωθεί** και γνωρίζουν για τη νέα δυνατότητα υποβολής ηλεκτρονικών αιτήσεων για απόκτηση πιστοποιητικών σε ποσοστό **71%**
    - **αξιολογούν αρκετά καλά** τη γενικότερη εμπειρία τους από την χρήση της υπηρεσίας. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλά/Καλά: 73%**
- ✓ **μαθαίνουν σταδιακά** για τη νέα εφαρμογή **myAuth** που ανακοινώθηκε πρόσφατα με ποσοστό **36%** να γνωρίζουν ήδη. Όσοι έχουν χρησιμοποιήσει την εφαρμογή την αξιολογούν θετικά και συγκεκριμένα ως εξής:
  - Σύγχρονη Εμφάνιση. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ/Αρκετά 86%**
  - Φιλικότητα. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ/Αρκετά 90%**
  - Λειτουργικότητα. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ/Αρκετά 63%**
  - Σταθερότητα. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ/Αρκετά 63%**
- ✓ **αξιολογούν αρκετά καλά** το περιβάλλον ασύγχρονης τηλεκπαίδευσης **elearning.auth.gr**. Συγκεκριμένα:
  - Σύγχρονη εμφάνιση. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ/Αρκετά 77%**
  - Φιλικότητα. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ/Αρκετά 75%**
  - Λειτουργικότητα. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ/Αρκετά 65%**
  - Σταθερότητα. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ/Αρκετά 55%**

  ενώ ταυτόχρονα περίπου **3%** απαντά ότι **Δεν χρησιμοποιεί την υπηρεσία**
- ✓ **γνωρίζουν** σε ποσοστό **42%** ότι μπορούν να ζητήσουν νέο κωδικό πρόσβασης για τον ιδρυματικό τους λογαριασμό από το περιβάλλον register.auth.gr
- ✓ **γνωρίζουν** σε ποσοστό **40%** (πέρυσι το αντίστοιχο ποσοστό ήταν 56%) τη δυνατότητα διατήρησης του πανεπιστημιακού email μετά την αποφοίτηση
- ✓ **διαβάζουν αρκετά συχνά** το πανεπιστημιακό τους email και συγκεκριμένα καθημερινά σε ποσοστό **65%.**

2.5) Αξιολόγηση υπηρεσιών γραμματειών

Στην κατηγορία του προσωπικού που εργάζεται σε γραμματείες ακαδημαϊκών τμημάτων έγιναν επιπλέον ερωτήσεις που αφορούσαν σε υπηρεσίες του ΚΗΔ που απευθύνονται οι γραμματείες με στόχο να διερευνηθεί ο βαθμός γνώσης και αξιοποίησης αυτών. Προέκυψαν τα παρακάτω συμπεράσματα:

Το προσωπικό των γραμματειών έχει ενημερωθεί και γνωρίζει τις υπηρεσίες υποστήριξης ηλεκτρονικών αιτήσεων – sisassist.auth, την υπηρεσία ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων-docs.auth και την υπηρεσία δυναμικών λιστών ηλεκτρονικού ταχυδρομείου list.auth, με την τελευταία να ανακηρύσσεται σε δημοφιλέστερη ως προς την αξιοποίησή της. Αναλυτικότερα:

- ✓ **Περιβάλλον υποστήριξης ηλεκτρονικών αιτήσεων sisassist.auth**. Αν και αξιολογείται η φιλικότητα με ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ/Αρκετά 93%,** η αξιοποίηση της λειτουργικότητας αιτήσεων φθάνει το **67%** στη διαβάθμιση **Πολύ/Αρκετά** ενώ άλλων δυνατοτήτων της εφαρμογής στην ίδια διαβάθμιση φθάνει στο **37%**.
- ✓ **Εφαρμογή διακίνησης εγγράφων docs.auth.gr**. Μόλις **34%** απάντησαν θετικά ότι έχουν χρησιμοποιήσει την εφαρμογή για τις ανάγκες της γραμματείας του τμήματος. Από αυτά τα άτομα αξιολογείται η φιλικότητα με ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ/Αρκετά 61%,** ο βαθμός εξοικείωσης με

την εφαρμογή φθάνει το **64%** στη διαβάθμιση **Πολύ/Αρκετά** ενώ γνωρίζουν σε μεγάλο βαθμό για τις δυνατότητες που παρέχει και συγκεκριμένα σε ποσοστό **85%** τη δυνατότητα για κοινοποίηση εγγράφων μέσω της εφαρμογής, **80%** για την πρωτοκόλληση, **84%** για την διακίνηση εγγράφων μεταξύ των μονάδων, **81%** για την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση αιτημάτων μελών του τμήματος.

- ✓ **Υπηρεσία δυναμικών λιστών ηλεκτρονικού ταχυδρομείου lists.auth.gr**. Η υπηρεσία είναι αρκετά δημοφιλής με ένα ποσοστό **75%** να απαντά ότι την αξιοποιεί το τμήμα του με **καθημερινή συχνότητα** σε ποσοστό **32%** κι **εβδομαδιαία 34%** ενώ η ποιότητα χαρακτηρίζεται με ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ Καλή/Καλή 96%.**

Αντίθετα, προκύπτει ότι απαιτείται εντατικότερη ενημέρωση των γραμματειών για ορισμένες άλλες υπηρεσίες καθώς το προσωπικό των γραμματειών φαίνεται ότι **δεν γνωρίζει/δεν έχει ενημερωθεί σε ποσοστό**:

- **59%** για την υπηρεσία δικτυακού φακέλου γραμματειών
- **69%** για την υπηρεσία ελέγχου και καταμέτρησης εκτυπώσεων. Επισημαίνεται όμως ότι για τη συγκεκριμένη υπηρεσία δεν απαιτείται ενέργεια από τις γραμματείες.
- **51%** για την υπηρεσία πρόσβασης σε ιστοχώρους από το κλειστό δίκτυο γραμματειών.

2.6) Αξιολόγηση υπηρεσίας ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων docs.auth.gr

Η υπηρεσία ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων docs.auth.gr για την αποστολή αιτημάτων στο Τμήμα Πρωτοκόλλου και Διεκπεραίωσης φαίνεται, σύμφωνα με τις απαντήσεις που δόθηκαν, ότι έχει αξιοποιηθεί μόνο από το **12%** των μελών του προσωπικού με το **47%** που δεν τη χρησιμοποίησε να το αιτιολογεί ότι **δε χρειάστηκε** ενώ το **30%** να απαντά ότι **δε γνωρίζει την υπηρεσία** οπότε καταθέτει τα αιτήματά του εγγράφως.

2.7) Αξιολόγηση υπηρεσιών cloud και μεγάλης υπολογιστής ισχύος

Το προσωπικό του ΑΠΘ:

- ✓ **επιλέγει να αποθηκεύσει** συνηθέστερα τα προσωπικά του αρχεία στις παρακάτω υπηρεσίες cloud:
  - **32%** στο Dropbox
  - **18%** στο Google Drive μέσω προσωπικού λογαριασμού στην Google
  - **11%** στον προσωπικό αποθηκευτικό χώρο στο ΑΠΘ
  - **6%** στο OneDrive μέσω προσωπικού λογαριασμού στην Microsoft
  - **3%** στο Google Drive μέσω της υπηρεσίας Google Apps for Education με μεγάλο ποσοστό χρηστών να δηλώνει ότι αγνοεί την υπηρεσία
  - **3%** στο One Drive μέσω της υπηρεσίας Microsoft Office 365 Education με μεγάλο ποσοστό χρηστών να δηλώνει ότι αγνοεί την υπηρεσία

  ενώ το **25%** απάντησε ότι δεν χρησιμοποιεί υπηρεσίες cloud

Τα μέλη ΔΕΠ και προσωπικό που εργάζεται σε ερευνητικά προγράμματα

- ✓ αξιοποιούν σε σχετικά μικρό ποσοστό υπολογιστικές υποδομές μεγάλης κλίμακας:

- **14%** χρησιμοποιεί
- **39%** δεν χρησιμοποιεί αλλά είναι πολύ πιθανό να το κάνει μελλοντικά
- **18%** δεν γνωρίζει τι είναι

ενώ από όσους χρησιμοποιούν η πλειοψηφία αναφέρεται σε Τοπική (εργαστηριακή) υποδομή με ποσοστό **63%** και το **25%** αναφέρεται στην Ιδρυματική υπολογιστική συστοιχία.