



ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
ΚΕΝΤΡΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Αποτελέσματα έρευνας
αξιολόγησης υπηρεσιών ΚΗΔ



Οκτώβριος 2018

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Εισαγωγή.....	1
2. Συνοπτικά αποτελέσματα	1
2.1) Αξιολόγηση γενικής εικόνας ΚΗΔ.....	2
2.2) Αξιολόγηση μηχανισμών υποστήριξης	3
2.3) Αξιολόγηση υπηρεσιών ως προς την ποιότητα και τη συχνότητα χρήσης.....	4
2.4) Αξιολόγηση υπηρεσιών γραμματειών	6
2.5) Αξιολόγηση εφαρμογής για κινητά myAuth mobile app γραμματειών	6



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 διδασκόντων. Τα ερωτηματολόγια εστάλησαν στο σύνολο των ενεργών ιδρυματικών λογαριασμού των παραπάνω δύο ομάδων και ανταποκρίθηκαν **5.150 άτομα (έναντι 5.241 ατόμων πέρυσι)** που το συμπλήρωσαν πλήρως, απαντώντας στο σύνολο των ερωτήσεων. Παρακάτω αναλύεται η συμμετοχή από όλες τις κατηγορίες προσωπικού και φοιτητών, **χωρίς να παρατηρείται σημαντική διαφοροποίηση στο ποσοστό συμμετοχής της κάθε κατηγορίας σε σχέση με πέρυσι.**

Ιδιότητα	Αριθμός 2018	Ποσοστό συμμετοχής* 2018	Ποσοστό συμμετοχής* 2017	Ποσοστό συμμετοχής* 2016	Ποσοστό συμμετοχής* 2015	Ποσοστό συμμετοχής* 2014
Μέλος ΔΕΠ	550	30,83%	30,4%	29%	23,73%	22,24%
Ομότιμοι καθηγητές	97	17,96%	19,7%	14,8%	0,6%	
Διοικητικό προσωπικό (Μόνιμοι και ΙΔΑΧ)	233	40,24%	41,7%	35,95%	30,62%	22,28%
ΕΔΙΠ-ΕΕΠ-Επιστημονικοί συνεργάτες-ΕΤΕΠ	231	38,37%	33,6%	33,52%	24,64%	22,04%
Συμβασιούχος ορισμένου χρόνου / Διδάσκοντες με σύμβαση	164	46%	39,6%	43,77%	27,55%	29,48%
Υποψ. διδάκτορας / Μεταδ. ερευν.	429	14,77%	13,5%	13,85%	15,90%	21,20%
Μεταπτυχιακός φοιτητής	510	9,41%	10%	7,39%	8,48%	9,02%
Προπτυχιακός φοιτητής	2.853	5,68%	6,2%	4,1%	4,76%	4,20%
Φιλοξενούμενος	83	7,74%	8,8%	6,5%	9,61%	8,62%
	5.150					

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



Οι συμμετέχοντες στην έρευνα αυτό-αξιολόγησαν ως υψηλό τον βαθμό εξοικείωσης τους στη χρήση της τεχνολογίας (π.χ. χρήση υπολογιστών/έξυπνων τηλεφώνων, internet, ηλεκτρονικές συναλλαγές, μέσα κοινωνικής δικτύωσης) με το ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ/Αρκετά εξοικειωμένοι να ανέρχεται στο 93%**, .

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:

- ✓ **Διατηρείται η σταθερή βελτίωση της εικόνας του γενικού επιπέδου προσφερόμενων υπηρεσιών. Μέσα στη διάρκεια της τελευταίας πενταετίας, η πλειοψηφία των επιμέρους δεικτών έχει βελτιωθεί σε ένα ποσοστό της τάξης του 5%-10%. Αναλυτικότερα οι επιμέρους δείκτες αξιολογούνται ως εξής:**
 - **ταχύτητα εξυπηρέτησης αιτημάτων**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή 88%**. Στους φοιτητές η αντίστοιχη ερώτηση φέτος είχε τη διατύπωση «Σε εξυπηρετούμε γρήγορα» (**2017: 87%, 2016: 86%, 2015: 79%, 2014: 80%**)
 - **αξιοπιστία υπηρεσιών**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 94%**. Στους φοιτητές η αντίστοιχη ερώτηση φέτος είχε τη διατύπωση «Σου προσφέρουμε αξιόπιστες υπηρεσίες» (**2017: 93%, 2016: 93%, 2015: 89%, 2014: 89%**)
 - **πληρότητα υπηρεσιών**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 86%**. Στους φοιτητές η αντίστοιχη ερώτηση φέτος είχε τη διατύπωση «Σου προσφέρουμε ό,τι υπηρεσίες χρειάζεσαι» (**2017: 85%, 2016: 87%, 2015: 77%, 2014: 79%**)
 - **τεχνική επάρκεια προσωπικού**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 89%**. Στους φοιτητές η αντίστοιχη ερώτηση φέτος είχε τη διατύπωση «Οι συνεργάτες μας γνωρίζουν πολύ καλά το αντικείμενο». (**2017: 87%, 2016: 84%, 2015: 77%, 2014: 78%**).
 - **συμπεριφορά προσωπικού**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 87%**. Στους φοιτητές η αντίστοιχη ερώτηση φέτος είχε τη διατύπωση «Οι συνεργάτες μας έχουν ευγενική συμπεριφορά». (**2017: 86%, 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 **10-20%**) που επιλέγει να μην τις αξιολογήσει σημειώνοντας «Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ». Για το προσωπικό το αντίστοιχο ποσοστό είναι της τάξης **3-5%**.

- ✓ **Βελτιώνονται αισθητά οι δείκτες που αξιολογούν τον ιστοχώρο του ΚΗΔ. Συγκεκριμένα οι επιμέρους δείκτες αξιολογούνται ως εξής:**
 - Εμφάνιση. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά 81%** (**2017: 73%**)
 - Πληρότητα. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά 77%** (**2017: 71%**)
 - Ευκολία εύρεσης πληροφορίας. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά 71%** (**2017: 63%**)



ενώ ταυτόχρονα καταγράφεται μείωση αυτών που απαντούν ότι δεν χρησιμοποιούν τον ιστοχώρο 2018:10% (2017: 17%).

- ✓ **Συνδυαστικά με την αξιολόγηση συγκεκριμένων παραμέτρων, οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να δηλώσουν κατά πόσο συμφωνούν με τις παρακάτω φράσεις και απάντησαν ως εξής:**
 - Νιώθω ότι με λαμβάνουν σοβαρά υπόψη: σε ποσοστό **41,61%**
 - Επεξεργάζονται τα αιτήματά μου γρήγορα: σε ποσοστό **48,72%**
 - Οι πληροφορίες που μου δίνουν με βοηθούν πολύ: σε ποσοστό **59,53%**
 - Οι ώρες εξυπηρέτησης κοινού είναι ιδανικές για μένα: σε ποσοστό **20,43%**

2.2) Αξιολόγηση μηχανισμών υποστήριξης

Από την επεξεργασία των αντίστοιχων απαντήσεων προκύπτει ότι:

- ✓ **Σταθερή βελτίωση καταγράφεται και στην αξιολόγηση των καναλιών υποστήριξης που παρέχονται προς τα μέλη της Πανεπιστημιακής Κοινότητας (σημειώνεται ότι στο τρέχον έτος οι παρακάτω μηχανισμοί έχουν αξιολογηθεί ως προς την ποιότητα ενώ τα περασμένα έτη είχαν αξιολογηθεί ως σύνολο χωρίς να ορίζονται συγκεκριμένοι παράμετροι):**
 - **τηλεφωνική εξυπηρέτηση**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 90%** (2017: 85% , 2016: 89%, 2015: 80%, 2014: 85%)
 - **μέσω email**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 92%** (2017: 90%, 2016: 90%, 2015: 85%, 2014: 86%)
 - **μέσω Live Chat**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή:79%** (2017: 74%, 2016: 75%, 2015: δεν παρεχόταν)
 - **επιτόπια εξυπηρέτηση**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 87%** (2017: 85%, 2016: 88%, 2015: 83%, 2014: 83%)
 - **εγχειρίδια ιστοχώρου**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 86%** (2017: 82%, 2016: 84%, 2015: 77%)
 - **σελίδα ΚΗΔ στο facebook**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 77%** (2017: 75%, 2016: 74%, 2015: 69%)

Το προσωπικό χρησιμοποιεί την υποστήριξη σε πολύ μεγαλύτερο βαθμό από ότι οι φοιτητές. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι **μόλις το 16% του προσωπικού δηλώνει ότι δε γνωρίζει/δεν χρησιμοποιεί την υποστήριξη μέσω τηλεφώνου** ενώ το αντίστοιχο ποσοστό **στους φοιτητές** πολλαπλασιάζεται και ανέρχεται στο **71%** των αποκρινόμενων.

Φέτος, για πρώτη φορά, αξιολογήθηκε και η **χρησιμότητα** των μηχανισμών υποστήριξης. Από την επεξεργασία των αντίστοιχων απαντήσεων προέκυψαν τα παρακάτω ποσοστά:

- **τηλεφωνική εξυπηρέτηση**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ μεγάλη/Μεγάλη: 81%**
Ενδιαφέρον έχει το γεγονός ότι το προσωπικό αξιολογεί τη χρησιμότητα **Πολύ μεγάλη** σε ένα ποσοστό **69%** επί των απαντήσεων στην ερώτηση ενώ το αντίστοιχο ποσοστό για τους φοιτητές είναι **30%**



- **μέσω email**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ μεγάλη / Μεγάλη: 88%**
Αυτός μηχανισμός εξυπηρέτησης που αξιολογείται από τους φοιτητές με Πολύ μεγάλη χρησιμότητα σε ένα ποσοστό **42%** επί των απαντήσεων.
- **μέσω Live Chat**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ μεγάλη / Μεγάλη: 72%**
- **επιτόπια εξυπηρέτηση**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ μεγάλη / Μεγάλη: 84%**
Αυτός μηχανισμός εξυπηρέτησης που αξιολογείται από τους φοιτητές με Πολύ μεγάλη χρησιμότητα σε ένα ποσοστό **43%** επί των απαντήσεων.
- **εγχειρίδια ιστοχώρου**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ μεγάλη / Μεγάλη: 79%**
- **σελίδα ΚΗΔ στο facebook**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ μεγάλη / Μεγάλη: 61%**

Από τις παραπάνω απαντήσεις αναδεικνύεται για ακόμα μία φορά ότι οι φοιτητές κυρίως επιλέγουν τους μηχανισμούς υποστήριξης μέσω email κι επιτόπια στο σημείο εξυπηρέτησης χρηστών.

Επιπλέον, σημειώνεται ότι το **75%** των χρηστών στη διαβάθμιση **Πολύ/Αρκετά** αναζητά λύσεις/απαντήσεις στις διαθέσιμες πηγές πριν επικοινωνήσει με οποιονδήποτε τρόπο με την υποστήριξη χρηστών του ΚΗΔ για βοήθεια. Συγκεκριμένα, αναζητά απαντήσεις:

- **34%** στον ιστοχώρο του ΚΗΔ,
- **26%** στο Google,
- **21%** στον ιστοχώρο του τμήματος,

2.3) Αξιολόγηση υπηρεσιών ως προς την ποιότητα και τη συχνότητα χρήσης

Από την επεξεργασία των αντίστοιχων απαντήσεων προκύπτουν τα παρακάτω ποσοστά (στο σύνολο των συμμετεχόντων και όχι μόνο σε αυτούς που τις χρησιμοποιούν):

- ✓ **Κεντρική υπηρεσία email**: Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 82%** ως προς την ποιότητα. **10%** απάντησε ότι **Δεν γνωρίζει/Δεν χρησιμοποιεί** την υπηρεσία. Ταυτόχρονα, **70%** την χρησιμοποιεί καθημερινά.
- ✓ **Υπηρεσία ηλεκτρονικής γραμματείας (<https://sis.auth.gr>)**: Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 74%** ως προς την ποιότητα. **19%** απάντησε ότι **Δεν γνωρίζει/Δεν χρησιμοποιεί** την υπηρεσία. Ταυτόχρονα, **48%** την χρησιμοποιεί εβδομαδιαία/καθημερινά.
- ✓ **Υπηρεσία ηλεκτρονικής αίτησης και παραλαβής πιστοποιητικών (<https://sis.auth.gr>)**: Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλά/Καλά: 78%**. Αξιολογήθηκε η γενικότερη εμπειρία από όσους φοιτητές απάντησαν ότι χρησιμοποίησαν την υπηρεσία (**24%**).
- ✓ **Υπηρεσία ηλεκτρονικών μαθημάτων (<https://elearning.auth.gr>)**: Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 74%** ως προς την ποιότητα. **19%** απάντησε ότι **Δεν γνωρίζει/Δεν χρησιμοποιεί** την υπηρεσία. Ταυτόχρονα, **68%** την χρησιμοποιεί εβδομαδιαία/καθημερινά.
- ✓ **Ασύρματο δίκτυο eduroam**: Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 51%** ως προς την ποιότητα. **20%** απάντησε ότι **Δεν γνωρίζει/Δεν χρησιμοποιεί** την υπηρεσία. Ταυτόχρονα, **47%** την χρησιμοποιεί καθημερινά.
- ✓ **Πρόγραμμα μαθημάτων κι αιθουσών (<https://class.auth.gr>)**: Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 42%** ως προς την ποιότητα. **45%** απάντησε ότι **Δεν γνωρίζει/Δεν χρησιμοποιεί** την υπηρεσία. Ταυτόχρονα, **32%** την χρησιμοποιεί εβδομαδιαία/καθημερινά.



- ✓ **Σύνδεση μέσω VPN:** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 38%** ως προς την ποιότητα. **51%** απάντησε ότι **Δεν γνωρίζει/Δεν χρησιμοποιεί** την υπηρεσία. Ταυτόχρονα, **35%** των αποκρινόμενων την χρησιμοποιεί εβδομαδιαία/καθημερινά.
- ✓ **Διανομή λογισμικού:** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 41%** ως προς την ποιότητα. **50%** απάντησε ότι **Δεν γνωρίζει/Δεν χρησιμοποιεί** την υπηρεσία. Ταυτόχρονα, **16%** την χρησιμοποιεί εβδομαδιαία/καθημερινά.
- ✓ **Υπηρεσία λιστών ηλεκτρονικών ταχυδρομείου (mailing lists):** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 38%** ως προς την ποιότητα. **55%** απάντησε ότι **Δεν γνωρίζει/Δεν χρησιμοποιεί** την υπηρεσία. Ταυτόχρονα, **40%** την χρησιμοποιεί εβδομαδιαία/καθημερινά.
- ✓ **Υπηρεσία ψηφιακών πιστοποιητικών (<https://pki.auth.gr>):** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 24%** ως προς την ποιότητα. **71%** απάντησε ότι **Δεν γνωρίζει/Δεν χρησιμοποιεί** την υπηρεσία. Ταυτόχρονα, **10%** την χρησιμοποιεί εβδομαδιαία/καθημερινά.
- ✓ **Υποστήριξη επιστημονικών εφαρμογών:** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 20%** ως προς την ποιότητα. **76%** απάντησε ότι **Δεν γνωρίζει/Δεν χρησιμοποιεί** την υπηρεσία. Ταυτόχρονα, **15%** την χρησιμοποιεί εβδομαδιαία/καθημερινά.
- ✓ **Υπηρεσία μεταδόσεων εκδηλώσεων μέσω διαδικτύου (streaming):** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 23%** ως προς την ποιότητα. **71%** απάντησε ότι **Δεν γνωρίζει/Δεν χρησιμοποιεί** την υπηρεσία. Ταυτόχρονα, **9%** την χρησιμοποιεί εβδομαδιαία/καθημερινά.
- ✓ **Κεντρική υπηρεσία φιλοξενίας ιστοχώρων (webhosting):** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 17%** ως προς την ποιότητα. **78%** απάντησε ότι **Δεν γνωρίζει/Δεν χρησιμοποιεί** την υπηρεσία. Ταυτόχρονα, **15%** την χρησιμοποιεί εβδομαδιαία/καθημερινά.
- ✓ **Τηλεφωνία με χρήση έξυπνων συσκευών ή υπολογιστή (VoIP):** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 9%** ως προς την ποιότητα. **88%** απάντησε ότι **Δεν γνωρίζει/Δεν χρησιμοποιεί** την υπηρεσία. Ταυτόχρονα, **8%** την χρησιμοποιεί εβδομαδιαία/καθημερινά.

Τα παρακάτω ποσοστά προέκυψαν από απαντήσεις που έδωσε το μόνιμο προσωπικό για τις αναφερόμενες υπηρεσίες:

- ✓ **Τηλεφωνία από τις κλασικές τηλεφωνικές συσκευές:** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 68%** ως προς την ποιότητα. **26%** απάντησε ότι **Δεν γνωρίζει/Δεν χρησιμοποιεί** την υπηρεσία. Ταυτόχρονα, **69%** την χρησιμοποιεί εβδομαδιαία/καθημερινά.
- ✓ **Υπηρεσία ανάπτυξης ιστοχώρων:** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 25%** ως προς την ποιότητα. **71%** απάντησε ότι **Δεν γνωρίζει/Δεν χρησιμοποιεί** την υπηρεσία. Ταυτόχρονα, **20%** την χρησιμοποιεί εβδομαδιαία/καθημερινά.
- ✓ **Υπηρεσία πιστοποιημένων τηλεδιασκέψεων:** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 31%** ως προς την ποιότητα. **67%** απάντησε ότι **Δεν γνωρίζει/Δεν χρησιμοποιεί** την υπηρεσία. Ταυτόχρονα, **6%** την χρησιμοποιεί εβδομαδιαία/καθημερινά.
- ✓ **Υπηρεσία ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων (<https://docs.auth.gr>):** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 29%** ως προς την ποιότητα. **65%** απάντησε ότι **Δεν γνωρίζει/Δεν χρησιμοποιεί** την υπηρεσία. Ταυτόχρονα, **21%** την χρησιμοποιεί εβδομαδιαία/καθημερινά.
- ✓ **Σύστημα διαχείρισης αδειών και παρουσίας προσωπικού ΑΠΘ (<https://hrm.auth.gr>):** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 24%** ως προς την ποιότητα. **74%** απάντησε ότι **Δεν γνωρίζει/Δεν χρησιμοποιεί** την υπηρεσία. Ταυτόχρονα, **19%** την χρησιμοποιεί εβδομαδιαία/καθημερινά.



- ✓ **Υπηρεσία εικονικών μηχανών (Virtualization):** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 8%** ως προς την ποιότητα. **91%** απάντησε ότι **Δεν γνωρίζει/Δεν χρησιμοποιεί** την υπηρεσία. Ταυτόχρονα, **6%** την χρησιμοποιεί εβδομαδιαία/καθημερινά.

2.4) 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, γνωρίζει και χρησιμοποιεί την υπηρεσία υποστήριξης ηλεκτρονικών αιτήσεων – sisassist.auth. Αναλυτικότερα:

- ✓ **Περιβάλλον υποστήριξης ηλεκτρονικών αιτήσεων sisassist.auth.** Η φιλικότητα αξιολογείται με ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ/Αρκετά 85%**. Η αξιοποίηση της λειτουργικότητας αιτήσεων πιστοποιητικών φθάνει το **71%** στη διαβάθμιση **Πολύ/Αρκετά (2017: 67%)** ενώ πρόσθετων λειτουργιών της εφαρμογής στην ίδια διαβάθμιση φθάνει στο **57%**.

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:**

- ✓ **62%** για την **υπηρεσία δικτυακού φακέλου γραμματειών (2017: 59%)**
- ✓ **72%** για την **υπηρεσία ελέγχου και καταμέτρησης εκτυπώσεων(2017: 69%)**
- ✓ **58%** για την **υπηρεσία πρόσβασης σε ιστοχώρους από το κλειστό δίκτυο γραμματειών. (2017: 51%)**

2.5) Αξιολόγηση εφαρμογής για κινητά myAuth mobile app

Οι προπτυχιακοί φοιτητές αξιολόγησαν τη νέα εφαρμογή για κινητά myAuth **πολύ θετικά ως προς την εμφάνιση και τη φιλικότητα**. Συγκεκριμένα:

- **Σύγχρονη εμφάνιση.** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά 83%**
- **Φιλική στη χρήση.** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά 84%**
- **Πληρότητα.** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά 58%**
- **Σταθερότητα:** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά 50%** με ένα ποσοστό αυτών που απαντούν ότι δε χρησιμοποιούν την εφαρμογή περίπου **39%**.