



ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
ΚΕΝΤΡΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Αποτελέσματα έρευνας
αξιολόγησης υπηρεσιών ΚΗΔ



Δεκέμβριος 2020

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Εισαγωγή.....	1
2. Συνοπτικά αποτελέσματα	1
2.1) Αξιολόγηση γενικής εικόνας ΚΗΔ.....	2
2.2) Αξιολόγηση μηχανισμών υποστήριξης κατά τη διάρκεια της τηλεργασίας και των εξ αποστάσεως μαθημάτων και εξετάσεων στις συνθήκες Covid-19	3
2.3) Αξιολόγηση υπηρεσιών τηλεκπαίδευσης ως προς την ποιότητα και τη συχνότητα χρήσης	4
2.4) Αξιολόγηση της νέας εφαρμογής ηλεκτρονικής γραμματείας διδασκόντων faculty.auth	5
2.5) Αξιολόγηση υπηρεσιών που αξιοποιήθηκαν κατά την τηλεργασία από το διοικητικό προσωπικό και υπαλλήλους Γραμματειών	5



1. Εισαγωγή

Το Κέντρο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΚΗΔ), στο πλαίσιο της συνεχούς προσπάθειας βελτίωσης των υπηρεσιών του, διενήργησε στη διάρκεια Σεπτεμβρίου – Οκτωβρίου 2020 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.

Φέτος, λόγω της πανδημίας Covid-19, η έρευνα δομήθηκε με τέτοιο τρόπο ώστε να αξιολογήσει και την ικανοποίηση των χρηστών από τις υπηρεσίες που προσφέρθηκαν για να υποστηριχτούν οι ειδικές συνθήκες που έχουν δημιουργηθεί και έχουν επιβάλει σε μεγάλο ποσοστό την τηλεργασία και την τηλεκπαίδευση σε διδάσκοντες, προσωπικό και φοιτητές.

2. Συνοπτικά αποτελέσματα

Δημιουργήθηκαν δύο ερωτηματολόγια με ερωτήσεις κατάλληλα προσαρμοσμένες σε δύο ομάδες χρηστών, των φοιτητών (προπτυχιακών και μεταπτυχιακών) και του προσωπικού (διδασκτικού, διοικητικού, ερευνητικού). Τα ερωτηματολόγια εστάλησαν στο σύνολο των ενεργών ιδρυματικών λογαριασμών των παραπάνω δύο ομάδων και ανταποκρίθηκαν **8.224 άτομα (έναντι 5.150 ατόμων το 2018)** που το συμπλήρωσαν πλήρως, απαντώντας στο σύνολο των ερωτήσεων. Στη συνέχεια αναλύεται η συμμετοχή από όλες τις κατηγορίες προσωπικού και φοιτητών, παρατηρώντας αυξημένη συμμετοχή στις περισσότερες κατηγορίες.

Ιδιότητα	Αριθμός 2020	Ποσοστό συμμετοχής* 2020	Ποσοστό συμμετοχής * 2018	Ποσοστό συμμετοχής * 2017	Ποσοστό συμμετοχής * 2016	Ποσοστό συμμετοχής * 2015
Μέλος ΔΕΠ	679	41,86%	30,83%	30,4%	29%	23,73%
Ομότιμοι καθηγητές	137	21,47%	17,96%	19,7%	14,8%	0,6%
Διοικητικό προσωπικό (Μόνιμοι και ΙΔΑΧ)	271	46,64%	40,24%	41,7%	35,95%	30,62%
ΕΔΙΠ-ΕΕΠ-Επιστημονικοί συνεργάτες-ΕΤΕΠ	305	47,58%	38,37%	33,6%	33,52%	24,64%
Συμβασιούχος ορισμένου χρόνου / Διδάσκοντες με σύμβαση	284	25,89%	46%	39,6%	43,77%	27,55%
Υποψ. διδάκτορας / Μεταδ. ερευν.	547	14,90%	14,77%	13,5%	13,85%	15,90%
Μεταπτυχιακός φοιτητής	538	8,09%	9,41%	10%	7,39%	8,48%
Προπτυχιακός φοιτητής	5.403	10,73%	5,68%	6,2%	4,1%	4,76%
Φιλοξενούμενος	60	10,20%	7,74%	8,8%	6,5%	9,61%
	8.224					

* 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:

- ✓ **Διατηρείται σταθερή η θετική εικόνα του γενικού επιπέδου προσφερόμενων υπηρεσιών, διατηρώντας τα υψηλά ποσοστά του 2018, σε μια χρονιά με πολλαπλάσιες ανάγκες.** Αναλυτικότερα οι επιμέρους δείκτες αξιολογούνται ως εξής:
 - **ταχύτητα εξυπηρέτησης αιτημάτων**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή 87%**. Στους φοιτητές η αντίστοιχη ερώτηση είχε τη διατύπωση «Σε εξυπηρετούμε γρήγορα» (**2018: 88%, 2017: 87%, 2016: 86%, 2015: 79%, 2014: 80%**)
 - **αξιοπιστία υπηρεσιών**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 93%**. Στους φοιτητές η αντίστοιχη ερώτηση φέτος είχε τη διατύπωση «Σου προσφέρουμε αξιόπιστες υπηρεσίες» (**2018: 94%, 2017: 93%, 2016: 93%, 2015: 89%, 2014: 89%**)
 - **πληρότητα υπηρεσιών**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 87%**. Στους φοιτητές η αντίστοιχη ερώτηση είχε τη διατύπωση «Σου προσφέρουμε ό,τι υπηρεσίες χρειάζεσαι» (**2018: 86%, 2017: 85%, 2016: 87%, 2015: 77%, 2014: 79%**)
 - **τεχνική επάρκεια προσωπικού**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 89%**. Στους φοιτητές η αντίστοιχη ερώτηση είχε τη διατύπωση «Οι συνεργάτες μας γνωρίζουν πολύ καλά το αντικείμενο». (**2018: 89%, 2017: 87%, 2016: 84%, 2015: 77%, 2014: 78%**).
 - **συμπεριφορά προσωπικού**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 88%**. Στους φοιτητές η αντίστοιχη ερώτηση φέτος είχε τη διατύπωση «Οι συνεργάτες μας έχουν ευγενική συμπεριφορά». (**2018: 87%, 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 **7-27%**) που επιλέγει να μην τις αξιολογήσει σημειώνοντας «Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ». Για το προσωπικό το αντίστοιχο ποσοστό είναι της τάξης **1-3%**.

- ✓ **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 **35%**
 - Επεξεργάζονται τα αιτήματά μου γρήγορα: σε ποσοστό **44%**
 - Οι πληροφορίες που μου δίνουν με βοηθούν πολύ: σε ποσοστό **59%**
 - Οι ώρες εξυπηρέτησης κοινού είναι ιδανικές για μένα: σε ποσοστό **16%**
 - Οι υπηρεσίες είναι εύκολες στην χρήση: σε ποσοστό **57%**
- Τέλος, υπήρξε και ένα ποσοστό **8%** που δε συμφώνησε με καμία από τις παραπάνω προτάσεις.



2.2) Αξιολόγηση μηχανισμών υποστήριξης κατά τη διάρκεια της τηλεργασίας και των εξ αποστάσεως μαθημάτων και εξετάσεων στις συνθήκες Covid-19

Αξιολογήθηκε η υποστήριξη που παρασχέθηκε στα μέλη του ΑΠΘ μέσα από τους διάφορους μηχανισμούς, κατά τη διάρκεια της τηλεργασίας και των εξ αποστάσεως μαθημάτων, λόγω των συνθηκών της πανδημίας Covid-19. Από την επεξεργασία των αντίστοιχων απαντήσεων προκύπτει ότι:

- ✓ **Καταγράφονται αναμενόμενες, λόγω των ιδιαίτερων συνθηκών που επέφεραν πολλαπλάσια αιτήματα και αυξημένη συμμετοχή των φοιτητών, αλλαγές στην αξιολόγηση των καναλιών υποστήριξης που παρέχονται** προς τα μέλη της Πανεπιστημιακής Κοινότητας σε σχέση με τις προηγούμενες αξιολογήσεις. Επισημαίνεται ότι φέτος η υποστήριξη προσέφερε εξειδικευμένα κανάλια επικοινωνίας για θέματα εξ αποστάσεως σύγχρονης τηλεκαίδευσης που επίσης αξιολογήθηκαν, ενώ παράλληλα υπήρξαν και μηχανισμοί υποστήριξης άλλων υπηρεσιών που δεν ήταν πάντα αντιληπτό στους χρήστες, ότι δεν εκπροσωπούσαν από τους μηχανισμούς υποστήριξης του ΚΗΔ. Αναλυτικότερα, ως προς την ποιότητα, οι μηχανισμοί υποστήριξης αξιολογήθηκαν:
 - **τηλεφωνική εξυπηρέτηση**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 77%** (**2018: 90%** , **2017: 85%** , **2016: 89%**, **2015: 80%**, **2014: 85%**). Ειδικότερα τα μέλη ΔΕΠ απάντησαν ταυτόχρονα και για τον νέο αριθμό 92000 που ανακοινώθηκε για το Γραφείο Υποστήριξης Τηλεκπαίδευσης με ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 90%**
 - **μέσω email**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 85%** (**2018: 92%**, **2017: 90%**, **2016: 90%**, **2015: 85%**, **2014: 86%**). Ειδικότερα τα μέλη ΔΕΠ απάντησαν ταυτόχρονα και για τις νέες διευθύνσεις υποστήριξης **digital-learning@auth.gr** και **digital-exams@auth.gr**, που ανακοινώθηκαν για ζητήματα Τηλεκπαίδευσης με ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 93%**
 - **μέσω Live Chat**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 72%** (**2018: 79%**, **2017: 74%**, **2016: 75%**, **2015: δεν παρεχόταν**)
 - **επιτόπια εξυπηρέτηση**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 91%** (η αξιολόγηση αφορούσε μόνο το μόνιμο προσωπικό καθώς λόγω των συνθηκών Covid-19 δεν εξυπηρετούνταν φοιτητές με αυτόν τον τρόπο) (**2018: 87%**, **2017: 85%**, **2016: 88%**, **2015: 83%**, **2014: 83%**)
 - **εγχειρίδια ιστοχώρου**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 84%** (**2018: 86%**, **2017: 82%**, **2016: 84%**, **2015: 77%**)
 - **σελίδα ΚΗΔ στο facebook**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 69%** (**2018: 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 3% των αποκρινόμενων μελών ΔΕΠ δηλώνει ότι δε γνωρίζει/δεν χρησιμοποιεί την υποστήριξη μέσω τηλεφώνου** ενώ το αντίστοιχο ποσοστό **στους φοιτητές πολλαπλασιάζεται και ανέρχεται στο 60%** των αποκρινόμενων.

Φέτος, αξιολογήθηκε η **χρησιμότητα** των μηχανισμών υποστήριξης στην περίοδο της τηλεργασίας και των τηλεκαιδεύσεων. 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 τα μέλη ΔΕΠ αξιολογούν τη χρησιμότητα **Πολύ μεγάλη/Μεγάλη** σε ποσοστό **95%** επί των απαντήσεων στην ερώτηση, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό για τους φοιτητές είναι **66%**
- **μέσω email**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ μεγάλη / Μεγάλη: 84%**
Αυτός μηχανισμός εξυπηρέτησης αξιολογείται από τους φοιτητές με **Πολύ μεγάλη/Μεγάλη** χρησιμότητα σε ένα ποσοστό **81%** επί των απαντήσεων.
- **μέσω Live Chat**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ μεγάλη / Μεγάλη: 69%**
- **επιτόπια εξυπηρέτηση (αφορούσε μόνο το μόνιμο προσωπικό)**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ μεγάλη / Μεγάλη: 80%**
- **εγχειρίδια ιστοχώρου**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ μεγάλη / Μεγάλη: 80%**
- **σελίδα ΚΗΔ στο facebook**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ μεγάλη / Μεγάλη: 51%**

Από τις παραπάνω απαντήσεις αναδεικνύεται για ακόμα μία φορά ότι οι φοιτητές κυρίως επιλέγουν τους μηχανισμούς υποστήριξης μέσω email.

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

Καθώς η έρευνα φέτος ήταν εστιασμένη στην αξιολόγηση των υπηρεσιών του ΚΗΔ κατά τη διάρκεια της τηλεργασίας και της τηλεκπαίδευσης, οι φοιτητές και οι διδάσκοντες κλήθηκαν να πουν τη γνώμη τους σχετικά με τα διάφορα εργαλεία τηλεκπαίδευσης που χρησιμοποίησαν.

Συγκεκριμένα, οι φοιτητές απάντησαν για τη γενική εμπειρία τους από τη χρήση των εργαλείων συμμετοχής σε εξ αποστάσεως διαλέξεις και εξετάσεις μαθημάτων ως εξής:

- ✓ **Zoom**: Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλά/Καλά: 83%** ενώ το **4%** απάντησε **Δε γνωρίζω/Δε χρησιμοποιώ την υπηρεσία**.
- ✓ **Skype for Business**: Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλά/Καλά: 40%** ενώ το **9%** απάντησε **Δε γνωρίζω/Δε χρησιμοποιώ την υπηρεσία**.
- ✓ **Google Meet**: Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλά/Καλά: 25%** μικρό ποσοστό που οφείλεται στο ότι το **62%** απάντησε **Δε γνωρίζω/Δε χρησιμοποιώ την υπηρεσία** (το υπόλοιπο **23%** απάντησε **Μέτρια/Καθόλου καλά**).
- ✓ **Big Blue Button**: Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλά/Καλά: 15%** ενώ το **71%** απάντησε **Δε γνωρίζω/Δε χρησιμοποιώ την υπηρεσία**.
- ✓ **Microsoft Teams**: Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλά/Καλά: 13%** ενώ το **80%** απάντησε **Δε γνωρίζω/Δε χρησιμοποιώ την υπηρεσία**.

Οι διδάσκοντες και οι φοιτητές αναφορικά με τεχνικά προβλήματα διαθεσιμότητας της υπηρεσίας ηλεκτρονικών μαθημάτων **elearning.auth** που συνάντησαν, απάντησαν **74% Λίγο/Καθόλου**.

Διδάσκοντες και φοιτητές κλήθηκαν να αξιολογήσουν τις πληροφορίες που παρείχε το ΚΗΔ μέσα από τον ιστοχώρο του σχετικά με τη χρήση των παραπάνω εφαρμογών τηλεδιασκέψεων. Από τις απαντήσεις που δόθηκαν



77% θεωρεί ότι υπήρχαν όλες οι απαραίτητες πληροφορίες, **73%** βρήκε εύκολα ότι χρειαζόταν και επίσης **73%** είχε βοήθεια από τις οδηγίες αυτές. Παράλληλα, **17%** των αποκρινόμενων απάντησε ότι **δεν είχε δει αυτές τις οδηγίες**.

Επιπλέον, **85%** στο σύνολο αποκρινόμενων διδασκόντων, προσωπικού και φοιτητών απάντησαν ότι οι ψηφιακές υπηρεσίες του ΑΠΘ και τα τεχνολογικά εργαλεία που παρασχέθηκαν, βοήθησαν ώστε να ανταπεξέλθουν στις επιπτώσεις του COVID-19.

Τα ακόλουθα εκτιμάται ότι πρέπει να δοθεί προτεραιότητα από το ΚΗΔ στο νέο διαμορφωμένο τοπίο του COVID-19:

- ✓ ενίσχυση της απομακρυσμένης τεχνικής υποστήριξης σε ποσοστό **42%**,
- ✓ τεχνολογικές υποδομές που φιλοξενούν τις ψηφιακές υπηρεσίες για την αύξηση της διαθεσιμότητας και της απόδοσης σε ποσοστό **53%**,
- ✓ τεχνολογικά εργαλεία ηλεκτρονικής μάθησης με πρόσθετες λειτουργικότητες σε ποσοστό **44%**,
- ✓ τεχνολογικά εργαλεία αξιολόγησης και διενέργειας εξετάσεων σε ποσοστό **36%**.

2.4) Αξιολόγηση της νέας εφαρμογής ηλεκτρονικής γραμματείας διδασκόντων *faculty.auth*

Τα μέλη ΔΕΠ, οι Ομότιμοι Καθηγητές και άλλοι διδάσκοντες όπως μέλη ΕΔΙΠ, ΕΕΠ, ΕΤΕΠ αξιολόγησαν τη νέα εφαρμογή ηλεκτρονικής γραμματείας διδασκόντων <https://faculty.auth.gr> που αξιοποιήθηκε το περασμένο εξάμηνο για την πρόσβαση στις λίστες των φοιτητών που δήλωσαν πρόθεση συμμετοχής στις εξετάσεις. Επίσης, η εφαρμογή χρησιμοποιείται πιλοτικά για την υποβολή βαθμολόγιων μαθημάτων. Η νέα εφαρμογή αξιολογήθηκε **θετικά ως προς την εμφάνιση και τη λειτουργικότητα**. Συγκεκριμένα:

- **Σύγχρονη εμφάνιση**. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 62%**
- **Λειτουργικότητα**. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 62%**
- **Πληρότητα**. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 61%**
- **Φιλικότητα**: Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 58%**

με το ποσοστό που υπολείπεται να αντιστοιχεί κυρίως σε όσους απαντούν ότι **Δε γνωρίζουν/Δε χρησιμοποιούν την εφαρμογή**: περίπου **32%**.

2.5) Αξιολόγηση υπηρεσιών που αξιοποιήθηκαν κατά την τηλεργασία από το διοικητικό προσωπικό και υπαλλήλους Γραμματειών

Κατά τη διάρκεια της τηλεργασίας αξιοποιήθηκαν χρήσιμες υπηρεσίες από το διοικητικό προσωπικό και το προσωπικό των Γραμματειών ακαδημαϊκών τμημάτων οι οποίες αξιολογήθηκαν ως εξής:



- ✓ **Πρώθηση της πανεπιστημιακής τηλεφωνικής σύνδεσης σε σταθερό αστικό ή υπεραστικό:** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 60%** ως προς την ποιότητα. Ταυτόχρονα, **20%** τη χρησιμοποιεί **Πολύ συχνά/Συχνά**.
- ✓ **Υπηρεσία ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων του ΑΠΘ docs.auth.gr:** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 82%** ως προς την ποιότητα. **21%** απάντησε ότι **Δε γνωρίζει/Δε χρησιμοποιεί** την υπηρεσία. Ταυτόχρονα, **60%** τη χρησιμοποιεί **Πολύ συχνά/Συχνά**.
- ✓ **Υπηρεσία πρόσβασης μέσω VPN:** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλά/Καλά: 69%** ως προς την ποιότητα. Ταυτόχρονα, **21%** τη χρησιμοποιεί **Πολύ συχνά/Συχνά**.
- ✓ **Υπηρεσία πιστοποιημένων τηλεδιασκέψεων e:Presence:** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλά/Καλά: 79%** ως προς την ποιότητα. Ταυτόχρονα, **32%** τη χρησιμοποιεί **Πολύ συχνά/Συχνά**.
- ✓ **Υπηρεσία ενημέρωσης μελών τμήματος μέσω των δυναμικών λιστών ηλεκτρονικού ταχυδρομείου τύπου announce:** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλά/Καλά: 87%** % ως προς την ποιότητα.

Ειδικά από τους υπαλλήλους Γραμματειών όπου παρασχέθηκαν κατάλληλες υπηρεσίες για εξ αποστάσεως εργασία, αυτές αξιολογήθηκαν ως εξής:

- ✓ **Υπηρεσία απομακρυσμένης πρόσβασης στο ιδιωτικό δίκτυο Γραμματειών:** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλά/Καλά: 84%** ως προς την ποιότητα. Ταυτόχρονα, **34%** τη χρησιμοποιεί **Πολύ συχνά/Συχνά**.
- ✓ **Νέος τρόπος πρόσβασης στην Cardisoft από το Cardisoft remoteapp:**
 - **Το νέο περιβάλλον είναι διαφορετικό:** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **25%** **Πολύ/Αρκετά, 65%** **Λίγο/Καθόλου**.
 - **Το νέο περιβάλλον Cardisoft remoteapp είναι λειτουργικό:** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **89%** **Πολύ/Αρκετά, 11%** **Λίγο/Καθόλου**.
 - **Το Cardisoft remoteapp με έχει διευκολύνει στον τρόπο εργασίας μου:** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **79%** **Πολύ/Αρκετά, 21%** **Λίγο/Καθόλου**.