



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

---

**Αποτελέσματα έρευνας  
αξιολόγησης της εφαρμογής  
ηλεκτρονικής γραμματείας διδασκόντων**



**Σεπτέμβριος 2016**

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<b>1. Εισαγωγή.....</b>	<b>1</b>
<b>2. Συνοπτικά αποτελέσματα .....</b>	<b>1</b>
2.1) Αξιολόγηση του περιβάλλοντος της εφαρμογής .....	1
2.2) Αξιολόγηση μηχανισμών υποστήριξης .....	2



## 1. Εισαγωγή

Το Κέντρο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΚΗΔ), στο πλαίσιο της προσπάθειας βελτίωσης της υπηρεσίας ηλεκτρονικής γραμματείας διδασκόντων sis.auth.gr και με αφορμή την αναβάθμισή της, διενήργησε στη διάρκεια του Ιουλίου έρευνα για την αξιολόγηση της αναβαθμισμένης υπηρεσίας. 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.

Τα αποτελέσματα της έρευνας θα συμβάλουν στη συνολική προσπάθεια βελτίωσης της ποιότητας της συγκεκριμένης υπηρεσίας και στην εδραίωση της χρήσης της από τους διδάσκοντες του ΑΠΘ αυτοματοποιώντας τη διαδικασία ενημέρωσης των φοιτητών ως προς τη βαθμολογία τους.

## 2. Συνοπτικά αποτελέσματα

Το ερωτηματολόγιο στάλθηκε στα μέλη ΔΕΠ, ΕΔΙΠ και ΕΕΠ με ενεργό ιδρυματικό λογαριασμό που αριθμούν στο σύνολο **2.259** και ανταποκρίθηκαν **438 άτομα** που το συμπλήρωσαν πλήρως. **Ποσοστό συμμετοχής: 19%**

Από τα άτομα που ανταποκρίθηκαν, **341** χρησιμοποίησαν τη νέα εφαρμογή και συνεπώς μπορούσαν να την αξιολογήσουν. **Ποσοστό ως προς το σύνολο των προσκεκλημένων: 15%**

Όσοι δεν χρησιμοποίησαν την εφαρμογή απάντησαν ότι ο κυριότερος λόγος ήταν η αποστολή του βαθμολογίου από άλλον συνδιδάσκοντα με ποσοστό **53,6%**. Ενώ ακολουθούσε η απάντηση ότι δεν γνώριζαν για την υπηρεσία με ποσοστό **13,4%**. Οι ερωτήσεις της έρευνας μπορούν να ομαδοποιηθούν στις ακόλουθες κατηγορίες ανάλογα με το μετρούμενο στόχο:

### 2.1) Αξιολόγηση του περιβάλλοντος της εφαρμογής

Από την επεξεργασία των αντίστοιχων απαντήσεων προκύπτει ότι:

- ✓ **αξιολογούν θετικά** το νέο περιβάλλον sis.auth.gr. Συγκεκριμένα:
 

- Εμφάνιση.	Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση	<b>Πολύ καλή/Καλή</b>	<b>91%</b>
- Φιλικότητα.	Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση	<b>Πολύ καλή/Καλή</b>	<b>88%</b>
- Λειτουργικότητα.	Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση	<b>Πολύ καλή/Καλή</b>	<b>85%</b>
- Διαθεσιμότητα.	Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση	<b>Πολύ καλή/Καλή</b>	<b>91%</b>
- Γενική εικόνα.	Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση	<b>Πολύ καλή/Καλή</b>	<b>92%</b>
- ✓ **θεωρούν ότι βελτιώθηκε** η εφαρμογή σε σχέση με την προηγούμενη: **Πολύ/ Αρκετά 85%**



## 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: 96%**
  - **μέσω email**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 97%**
  - **στο σημείο εξυπηρέτησης**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 97%**
  - **εγχειρίδια ιστοχώρου**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 88%**

Το μεγαλύτερο μέρος των χρηστών απάντησε ότι δυσκολεύτηκε κυρίως στις αρχικές ρυθμίσεις του υπολογιστή (**38%**) ενώ ακολουθεί η διαδικασία υπογραφής του βαθμολόγιου (**16%**)