



ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
ΚΕΝΤΡΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Αποτελέσματα έρευνας
αξιολογήσης υπηρεσιών ΚΗΔ



Μάιος 2014

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Εισαγωγή.....	1
2. Συνοπτικά αποτελέσματα	1
2.1) Αξιολόγηση γενικής εικόνας ΚΗΔ.....	1
2.2) Αξιολόγηση μηχανισμών υποστήριξης	2
2.3) Αξιολόγηση επιλεγμένων υπηρεσιών	2
2.4) Αξιολόγηση εφαρμογών ηλεκτρονικής γραμματείας (μόνο από φοιτητές).....	3
2.5) Αξιολόγηση ενημερωτικών δράσεων και νέων καναλιών επικοινωνίας.....	3



1. Εισαγωγή

Το Κέντρο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΚΗΔ), στο πλαίσιο της συνεχούς προσπάθειας βελτίωσης των υπηρεσιών του, διενήργησε στη διάρκεια του Απριλίου έρευνα για την αξιολόγηση των προσφερομένων 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.

Τα αποτελέσματα της έρευνας θα ληφθούν υπόψη στο σχεδιασμό μελλοντικών δράσεων του ΚΗΔ.

2. Συνοπτικά αποτελέσματα

Το ερωτηματολόγιο στάλθηκε σε όλα τα μέλη της Πανεπιστημιακής Κοινότητας με ενεργό ιδρυματικό λογαριασμό και ανταπόκριθηκαν **3.945 άτομα** που το συμπλήρωσαν πλήρως, απαντώντας στο σύνολο των ερωτήσεων. Ο αριθμός των συμμετεχόντων ανά κατηγορία προσωπικού φαίνεται στον ακόλουθο πίνακα:

Ιδιότητα	Αριθμός	Ποσοστό συμμετοχής*
Μέλος ΔΕΠ	563	22,24%
Ομότιμος Καθηγητής	65	97,00%
Διοικητικό προσωπικό (Μόνιμοι και ΙΔΑΧ)	211	22,28%
ΕΕΔΙΠ-ΕΔΠ	69	22,04%
ΕΤΕΠ	46	24,08%
Συμβασιούχος ορισμένου χρόνου	102	29,48%
Υποψ. διδάκτορας / Μεταδ. ερευν.	414	21,20%
Μεταπτυχιακός φοιτητής	352	9,02%
Προπτυχιακός φοιτητής	2037	4,20%
Φιλοξενούμενος	86	8,62%

* 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** σε πολύ ικανοποιητικό βαθμό, παρότι το Κέντρο λειτουργεί με τη νέα του οργανωτική δομή μικρό χρονικό διάστημα:
 - **τι είναι το ΚΗΔ**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλά/Καλά: 58%**
 - **τι υπηρεσίες προσφέρει**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλά/Καλά: 49%**
 - **ποια είναι η ιστοσελίδα του**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλά/Καλά: 70%**



- **πώς θα έρθουν σε επαφή μαζί του**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλά/Καλά: 64%**
- ✓ **αξιολογούν** πολύ θετικά το γενικό επίπεδο των προσφερόμενων υπηρεσιών:
 - **ταχύτητα εξυπηρέτησης αιτημάτων**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 65%**
 - **αξιοπιστία υπηρεσιών**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 78%**
 - **πληρότητα υπηρεσιών**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 67%**
 - **τεχνική επάρκεια προσωπικού**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 58%**
 - **συμπεριφορά προσωπικού**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 68%**
- ✓ **αξιολογούν** πολύ θετικά το νέο ιστοχώρο του ΚΗΔ, αποδεικνύοντας ότι η φιλοσοφία που ακολουθήθηκε στο σχεδιασμό και στην ανάπτυξη του έγινε ευρέως αποδεκτή:
 - **εμφάνιση it.auth.gr**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλά/Καλά: 79%**
 - **φιλικότητα it.auth.gr**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλά/Καλά: 74%**
 - **περιεχόμενο it.auth.gr**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλά/Καλά: 75%**

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%**
 - **μέσω email**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 86%**
 - **επιτόπια εξυπηρέτηση**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 83%**
- ✓ **δεν αξιοποιούνται όμως** τα κανάλια αυτά στον επιθυμητό βαθμό:
 - **τηλεφωνική εξυπηρέτηση**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Δε γνωρίζω/χρησιμοποιώ: 50%**
 - **μέσω email**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Δε γνωρίζω/χρησιμοποιώ: 41%**
 - **επιτόπια εξυπηρέτηση**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Δε γνωρίζω/χρησιμοποιώ: 37%**

2.3) Αξιολόγηση επιλεγμένων υπηρεσιών

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

- ✓ **αξιοποιούν** τις υπηρεσίες που απευθύνονται στο ευρύ κοινό σε ικανοποιητικό βαθμό:
 - **υπηρεσία webmail**, Ποσοστό απαντήσεων ως τη διαβάθμιση **Κάποιες φορές μέσα στο μήνα: 80%**
 - **υπηρεσία AUTH-MAIL/news**, Ποσοστό απαντήσεων ως τη διαβάθμιση **Κάποιες φορές μέσα στο μήνα: 70%**
 - **υπηρεσία AUTH mobile**, Ποσοστό απαντήσεων ως τη διαβάθμιση **Κάποιες φορές μέσα στο μήνα: 44%**



- ✓ **επιθυμούν** τη βελτίωση του ποσοστού κάλυψης του ασύρματου δικτύου στους χώρους της πανεπιστημιούπολης:
 - **κάλυψη ασύρματου δικτύου**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ: 23%**
- ✓ **δεν γνωρίζουν** σε ικανοποιητικό βαθμό την υπηρεσία φιλοξενίας εικονικών μηχανών:
 - **φιλοξενία εικονικών μηχανών**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Ναι: 27%**
- ✓ **δεν επιθυμούν** σε ικανοποιητικό βαθμό να συμμετάσχουν στο έργο «Ανοικτά Ψηφιακά Μαθήματα» (μέλη ΔΕΠ):
 - **έργο «Ανοικτά Ψηφιακά Μαθήματα»**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Ναι: 24%**
- ✓ **αξιοποιούν** τις εξειδικευμένες υπηρεσίες σε μηνιαία βάση σε σταθερό μικρό ποσοστό:
 - **υπηρεσία VoIP**, Ποσοστό απαντήσεων ως τη διαβάθμιση **Κάποιες φορές μέσα στο μήνα: 7%**
 - **υπηρεσία webconf**, Ποσοστό απαντήσεων ως τη διαβάθμιση **Κάποιες φορές μέσα στο μήνα: 10%**
 - **υπηρεσία pleskpanel**, Ποσοστό απαντήσεων ως τη διαβάθμιση **Κάποιες φορές μέσα στο μήνα: 9%**
- ✓ το ποσοστό αυτό μπορεί να αυξηθεί αν βελτιωθεί η αναγνωρισιμότητα των υπηρεσιών αυτών:
 - **υπηρεσία VoIP**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Δε γνωρίζω/χρησιμοποιώ: 89%**
 - **υπηρεσία webconf**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Δε γνωρίζω/χρησιμοποιώ: 84%**
 - **υπηρεσία pleskpanel**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Δε γνωρίζω/χρησιμοποιώ: 88%**

2.4) Αξιολόγηση εφαρμογών ηλεκτρονικής γραμματείας (μόνο από φοιτητές)

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

- ✓ **αξιολογούν** πολύ θετικά την υπηρεσία ηλεκτρονικής γραμματείας (sis.auth.gr) τόσο ως προς την ποιότητα, όσο και ως προς τη φιλικότητα:
 - **υπηρεσία sis.auth.gr**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 70%**
 - **υπηρεσία sis.auth.gr**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ Φιλικό/Αρκετά Φιλικό: 71%**
- ✓ **αξιολογούν** πολύ θετικά την υπηρεσία ηλεκτρονικής γραμματείας (m.auth.gr) τόσο ως προς την ποιότητα, όσο και ως προς τη φιλικότητα:
 - **υπηρεσία m.auth.gr**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 82%**
 - **υπηρεσία m.auth.gr**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ Φιλικό/Αρκετά Φιλικό: 80%**

2.5) Αξιολόγηση ενημερωτικών δράσεων και νέων καναλιών επικοινωνίας

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

- ✓ **αξιολογούν** πολύ θετικά τη λήψη ενημερωτικών μηνυμάτων από το ΚΗΔ σχετικών με τις προσφερόμενες υπηρεσίες:



- **ανάγνωση μαζικών μηνυμάτων ΚΗΔ**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Ποτέ δεν τα διαβάζω/Δεν ενδιαφέρομαι:8%**

- ✓ **αξιολογούν** πολύ θετικά την υλοποίηση ενημερωτικών/εκπαιδευτικών δράσεων σχετικές με τις προσφερόμενες υπηρεσίες:
 - **χρησιμότητα εκπαιδευτικών/ενημερωτικών δράσεων**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ/Αρκετά:80%**

- ✓ **Αξιολογούν** ως χρήσιμη την ύπαρξη κάποιων νέων μηχανισμών επικοινωνίας/υποστήριξης:
 - **χρησιμότητα επικοινωνίας μέσω facebook**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ/Αρκετά:41%**
 - **χρησιμότητα chat για τεχνική υποστήριξη**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ/Αρκετά:48%**