



ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
ΚΕΝΤΡΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Αποτελέσματα έρευνας
αξιολόγησης υπηρεσιών ΚΗΔ



Νοέμβριος 2022

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Εισαγωγή.....	1
2. Συνοπτικά αποτελέσματα	1
2.1) Αξιολόγηση γενικής εικόνας ΚΗΔ.....	2
2.2) Αξιολόγηση μηχανισμών υποστήριξης	3
2.3) Αξιολόγηση των νέων εφαρμογών ηλεκτρονικής γραμματείας faculty.auth και registrar.auth	5
2.4) Αξιολόγηση της εφαρμογής ηλεκτρονικής γραμματείας students.auth και elearning.auth.gr	5
2.5) Αξιολόγηση υπηρεσιών για την τηλεργασία που αξιοποιήθηκαν από το διοικητικό προσωπικό και υπαλλήλους Γραμματειών	6
2.6) Αξιολόγηση της εφαρμογής elearning.auth.gr	7
2.7) Αξιολόγηση της υπηρεσίας εξ αποστάσεως υπογραφής της HARICA.....	7
2.8) Αξιολόγηση υπηρεσιών τηλεδιασκέψεων και ζωντανών αναμεταδόσεων.	7
2.9) Αξιολόγηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών	8
3. Αξιολόγηση 10ετίας και Στόχοι για την επόμενη 5ετία	9

1. Εισαγωγή

Το Κέντρο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΚΗΔ), στο πλαίσιο της συνεχούς προσπάθειας βελτίωσης των υπηρεσιών του, διενήργησε στη διάρκεια **Σεπτεμβρίου – Οκτωβρίου 2022** 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.

Η φετινή έρευνα επιδίωξε μεταξύ άλλων να αξιολογήσει το γενικό αποτύπωμα που αφήνει η λειτουργία του ΚΗΔ στις μονάδες και στα μέλη της Πανεπιστημιακής Κοινότητας καθώς βαδίζουμε προς τη συμπλήρωση των **10 χρόνων** από τη δημιουργία του.

2. Συνοπτικά αποτελέσματα

Δημιουργήθηκαν δύο ερωτηματολόγια με ερωτήσεις κατάλληλα προσαρμοσμένες σε δύο ομάδες χρηστών, των φοιτητών (προπτυχιακών και μεταπτυχιακών) και του προσωπικού (διδασκικού, διοικητικού, ερευνητικού). Τα ερωτηματολόγια εστάλησαν στο σύνολο των ενεργών ιδρυματικών λογαριασμών των παραπάνω δύο ομάδων και ανταποκρίθηκαν **5.096 άτομα - συμμετοχή αντίστοιχη με αυτή του 2018** - που το συμπλήρωσαν πλήρως, απαντώντας στο σύνολο των ερωτήσεων. Στη συνέχεια αναλύεται η συμμετοχή από όλες τις κατηγορίες προσωπικού και φοιτητών.

Ιδιότητα	Αριθμός 2022	Ποσοστό συμμετοχής * 2022	Ποσοστό συμμετοχής * 2020	Ποσοστό συμμετοχής* 2018	Ποσοστό συμμετοχής * 2017	Ποσοστό συμμετοχής * 2016	Ποσοστό συμμετοχής * 2015
Μέλος ΔΕΠ	437	28%	41,86%	30,83%	30,4%	29%	23,73%
Ομότιμοι καθηγητές	134	18%	21,47%	17,96%	19,7%	14,8%	0,6%
Διοικητικό προσωπικό (Μόνιμοι και ΙΔΑΧ)	214	37%	46,64%	40,24%	41,7%	35,95%	30,62%
ΕΔΙΠ-ΕΕΠ-Επιστημονικοί συνεργάτες-ΕΤΕΠ	198	33%	47,58%	38,37%	33,6%	33,52%	24,64%
Συμβασιούχος ορισμένου χρόνου / Διδάσκοντες με σύμβαση	213	14%	25,89%	46%	39,6%	43,77%	27,55%
Υποψ. διδάκτορας / Μεταδ. ερευν.	317	8%	14,90%	14,77%	13,5%	13,85%	15,90%
Μεταπτυχιακός φοιτητής	513	7%	8,09%	9,41%	10%	7,39%	8,48%
Προπτυχιακός φοιτητής	2980	6%	10,73%	5,68%	6,2%	4,1%	4,76%
Φιλοξενούμενος	91	10%	10,20%	7,74%	8,8%	6,5%	9,61%
	5.097						

* 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 και βελτιώνεται οριακά η θετική εικόνα του γενικού επιπέδου προσφερόμενων υπηρεσιών.** Ταυτόχρονα η ίδια θετική εικόνα αποτυπώνεται και στα αποτελέσματα δύο νέων δεικτών που προστέθηκαν αναφορικά με τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών και την υιοθέτηση βέλτιστων πρακτικών. Αναλυτικότερα οι επιμέρους δείκτες αξιολογούνται ως εξής:
 - **ταχύτητα εξυπηρέτησης αιτημάτων**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση Πολύ καλή/Καλή **89%**. Στους φοιτητές η αντίστοιχη ερώτηση είχε τη διατύπωση «Σε εξυπηρετούμε γρήγορα» (**2020: 87%, 2018: 88%, 2017: 87%, 2016: 86%, 2015: 79%, 2014: 80%**)
 - **αξιοπιστία υπηρεσιών**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση Πολύ καλή/Καλή: **95%**. Στους φοιτητές η αντίστοιχη ερώτηση φέτος είχε τη διατύπωση «Σου προσφέρουμε αξιόπιστες υπηρεσίες» (**2020: 93%, 2018: 94%, 2017: 93%, 2016: 93%, 2015: 89%, 2014: 89%**)
 - **πληρότητα υπηρεσιών**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση Πολύ καλή/Καλή: **89%**. Στους φοιτητές η αντίστοιχη ερώτηση είχε τη διατύπωση «Σου προσφέρουμε ό,τι υπηρεσίες χρειάζεσαι» (**2020: 87%, 2020: 87%, 2018: 86%, 2017: 85%, 2016: 87%, 2015: 77%, 2014: 79%**)
 - **τεχνική επάρκεια προσωπικού**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση Πολύ καλή/Καλή: **91%**. Στους φοιτητές η αντίστοιχη ερώτηση είχε τη διατύπωση «Οι συνεργάτες μας γνωρίζουν πολύ καλά το αντικείμενο». (**2020: 89%, 2018: 89%, 2017: 87%, 2016: 84%, 2015: 77%, 2014: 78%**).
 - **συμπεριφορά προσωπικού**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση Πολύ καλή/Καλή: **89%**. Στους φοιτητές η αντίστοιχη ερώτηση φέτος είχε τη διατύπωση «Οι συνεργάτες μας έχουν ευγενική συμπεριφορά». (**2020: 88%, 2018: 87%, 2017: 86%, 2016: 89%, 2015: 84%, 2014: 86%**).
 - **διαθεσιμότητα υπηρεσιών**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση Πολύ καλή/Καλή: **91%**. Η συγκεκριμένη παράμετρος αξιολογήθηκε στην έρευνα που αφορούσε στο προσωπικό.
 - **υιοθέτηση βέλτιστων πρακτικών και της καινοτομίας**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση Πολύ καλή/Καλή: **90%**. Η συγκεκριμένη παράμετρος αξιολογήθηκε στην έρευνα που αφορούσε στο προσωπικό.

Τα παραπάνω ποσοστά προκύπτουν από όσους προχώρησαν σε αξιολόγηση των αντίστοιχων παραμέτρων ενώ υπάρχει μια σημαντική ομάδα φοιτητών (ποσοστό της τάξης **8%-23%**) που

επιλέγει να μην τις αξιολογήσει σημειώνοντας «Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ». Για το προσωπικό το αντίστοιχο ποσοστό είναι της τάξης **2-3%**.

- 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 **36%**, (2020: 35%)
 - Επεξεργάζονται τα αιτήματά μου γρήγορα: σε ποσοστό **52%**, (2020: 44%)
 - Οι πληροφορίες που μου δίνουν με βοηθούν πολύ: σε ποσοστό **56%**, (2020: 59%)
 - Οι ώρες εξυπηρέτησης κοινού είναι ιδανικές για μένα: σε ποσοστό **17%**, (2020: 16%)
 - Οι υπηρεσίες είναι εύκολες στην χρήση: σε ποσοστό **59%**, (2020: 57%)
- Τέλος, υπήρξε και ένα ποσοστό **6%** που δε συμφώνησε με καμία από τις παραπάνω προτάσεις.

2.2) Αξιολόγηση μηχανισμών υποστήριξης

Αξιολογήθηκαν η υποστήριξη που παρέχει το ΚΗΔ για όλες τις υπηρεσίες σε όλα τα μέλη της πανεπιστημιακής κοινότητας αλλά και η επιμέρους υποστήριξη στις Γραμματείες για θέματα χρήσης του registrar, για θέματα ρυθμίσεων υπολογιστών και περιφερειακών με επιτόπια επίσκεψη καθώς και η υποστήριξη τηλεδιασκέψεων, εκδηλώσεων κλπ. Από την επεξεργασία των αντίστοιχων απαντήσεων σχετικά με την υποστήριξη για όλες τις υπηρεσίες προκύπτει ότι:

- ✓ **Σταθερή κατάσταση καταγράφεται στην αξιολόγηση των κεντρικών καναλιών υποστήριξης που παρέχονται προς τα μέλη της Πανεπιστημιακής Κοινότητας.** Αναλυτικότερα, ως προς την ποιότητα, οι μηχανισμοί υποστήριξης αξιολογήθηκαν:
 - **τηλεφωνική εξυπηρέτηση**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 79%** (2020: 77%, 2018: 90%, 2017: 85%, 2016: 89%, 2015: 80%, 2014: 85%).
 - **μέσω email**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 87%** (2020: 85%, 2018: 92%, 2017: 90%, 2016: 90%, 2015: 85%, 2014: 86%).
 - **μέσω Live Chat**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 77%** (2020: 72%, 2018: 79%, 2017: 74%, 2016: 75%, 2015: δεν παρεχόταν)
 - **επιτόπια εξυπηρέτηση**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 89%** (η αξιολόγηση αφορούσε μόνο το μόνιμο προσωπικό καθώς λόγω των συνθηκών Covid-19 δεν εξυπηρετούνταν φοιτητές με αυτόν τον τρόπο) (2020: 91%, 2018: 87%, 2017: 85%, 2016: 88%, 2015: 83%, 2014: 83%)
 - **εγχειρίδια ιστοχώρου**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 85%** (2020: 84%, 2018: 86%, 2017: 82%, 2016: 84%, 2015: 77%)
 - **σελίδα ΚΗΔ στο facebook**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 71%** (2020: 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 **το 8,6% των αποκρινόμενων μελών προσωπικού και υποψ. διδασκόντων δηλώνει ότι δε γνωρίζει/δεν χρησιμοποιεί την υποστήριξη μέσω τηλεφώνου** ενώ το αντίστοιχο ποσοστό **στους φοιτητές** πολλαπλασιάζεται και ανέρχεται στο **56%** των αποκρινόμενων.

Από την επεξεργασία των αντίστοιχων απαντήσεων σχετικά με επιμέρους μηχανισμούς υποστήριξης προέκυψαν τα παρακάτω ποσοστά:

Θέματα registrar

- Ταχύτητα εξυπηρέτησης. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 87%**
- Βαθμός ικανοποίησης εξυπηρέτησης. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 85%**
- Βαθμός ικανοποίησης για τις ώρες εξυπηρέτησης κοινού. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 61%**
- Επαρκής ενημέρωση. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 87%**
- Βαθμός επίλυσης προβλημάτων. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 89%**.
- Βαθμός διευκόλυνσης από την προσθήκη των υπεύθυνων διαχειριστών σε επίπεδο σχολής. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 85%**

Θέματα ρυθμίσεων υπολογιστών και περιφερειακών με επιτόπια επίσκεψη

- Ταχύτητα εξυπηρέτησης. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ: 71%**
- Βαθμός ικανοποίησης εξυπηρέτησης. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ: 80%**
- Βαθμός επίλυσης προβλημάτων. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ: 79%**. με ένα ποσοστό **14%** να απαντά ότι δεν έχει χρησιμοποιήσει τη συγκεκριμένη υπηρεσία.

Θέματα που σχετίζονται με υπηρεσίες που προσφέρονται για τη διεξαγωγή μαθημάτων, συνεδρίων, ορκωμοσιών, συνεδριάσεων συλλογικών (Streaming, Webinars, e:Presence, κλπ)

- Χρησιμότητα τεχνικής υποστήριξης. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ Μεγάλη/Μεγάλη: 96%**
- Πληρότητα τεχνικής υποστήριξης. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ Καλή/Καλή: 82%**

Αναφορικά με τη **χρησιμότητα** των μηχανισμών υποστήριξης σε όλα τα μέλη της πανεπιστημιακής από την επεξεργασία των αντίστοιχων απαντήσεων προέκυψαν τα παρακάτω ποσοστά:

- **τηλεφωνική εξυπηρέτηση**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ μεγάλη/Μεγάλη: 80%**
Ενδιαφέρον έχει το γεγονός ότι τα μέλη ΔΕΠ και το υπόλοιπο προσωπικό του ΑΠΘ αξιολογούν τη χρησιμότητα **Πολύ μεγάλη/Μεγάλη** σε ποσοστό **94%** επί των απαντήσεων στην ερώτηση, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό για τους φοιτητές είναι **45%**
- **μέσω email**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ μεγάλη / Μεγάλη: 86%**
Αυτός μηχανισμός εξυπηρέτησης αξιολογείται από τους φοιτητές με **Πολύ μεγάλη/Μεγάλη** χρησιμότητα σε ένα ποσοστό **52%** επί των απαντήσεων.
- **μέσω Live Chat**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ μεγάλη / Μεγάλη: 72%**

- **επιτόπια εξυπηρέτηση** (η ερώτηση αφορούσε μόνο το προσωπικό), Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ μεγάλη / Μεγάλη: 79%**
- **εγχειρίδια ιστοχώρου**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ μεγάλη / Μεγάλη: 81%**
- **σελίδα ΚΗΔ στο facebook**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ μεγάλη / Μεγάλη: 50%**

Από τις παραπάνω απαντήσεις αναδεικνύεται η αναγκαιότητα της υπηρεσίας τηλεφωνικής εξυπηρέτησης για το προσωπικό του ΑΠΘ ενώ συνολικά επιλέγεται η εξυπηρέτηση μέσω email.

2.3) Αξιολόγηση των νέων εφαρμογών ηλεκτρονικής γραμματείας *faculty.auth* και *registrar.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> η οποία αξιοποιείται για την επισκόπηση των τάξεων, την υποβολή βαθμολογιών μαθημάτων, την αποστολή μηνύματος σε τάξη. Η νέα εφαρμογή αξιολογήθηκε **θετικά ως προς την εμφάνιση και τη λειτουργικότητα**. Συγκεκριμένα:

- **Σύγχρονη εμφάνιση**. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 75%**
- **Γρήγορη απόκριση**. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 78%**
- **Πληρότητα**. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 77%**
- **Φιλικότητα**: Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 68%**
- **Βαθμός απλοποίησης υποβολής βαθμολογίου**. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 62%**
- **Ευχρηστία εξ αποστάσεως υπογραφής**. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 64%**

με το ποσοστό που υπολείπεται να αντιστοιχεί κυρίως σε όσους απαντούν ότι **Δε γνωρίζουν/Δε χρησιμοποιούν την εφαρμογή**: περίπου **18%**. Υπάρχει κι ένα ποσοστό **23%** που δεν γνωρίζει/χρησιμοποιεί τη διαδικασία υποβολής βαθμολογίου ηλεκτρονικά.

Το **προσωπικό των Γραμματειών** των Ακαδημαϊκών Τμημάτων αξιολόγησε για πρώτη φορά την εφαρμογή ηλεκτρονικής γραμματείας *registrar.auth*. Συγκεκριμένα αξιολογήθηκαν τα ακόλουθα:

- **Σύγχρονη εμφάνιση**. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 75%**
- **Γρήγορη απόκριση**. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 63%**
- **Πληρότητα**. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 63%**
- **Φιλικότητα**: Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 57%**
- **Λειτουργικότητα**: Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 50%**

με το ποσοστό που υπολείπεται να αντιστοιχεί σε όσους απαντούν ότι **Δε γνωρίζουν/Δε χρησιμοποιούν την εφαρμογή**: περίπου **18%**.

2.4) Αξιολόγηση της εφαρμογής ηλεκτρονικής γραμματείας *students.auth*

και *elearning.auth.gr*

Οι **προπτυχιακοί και μεταπτυχιακοί φοιτητές** αξιολόγησαν την εφαρμογή ηλεκτρονικής γραμματείας <https://students.auth.gr> η οποία αξιοποιείται μεταξύ άλλων, κυρίως για τη δήλωση μαθημάτων και την προβολή βαθμών . Η εφαρμογή αξιολογήθηκε **θετικά ως προς την εμφάνιση και τη λειτουργικότητα**. Συγκεκριμένα:

- **Σύγχρονη εμφάνιση**. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 90%**
- **Ικανοποιητική λειτουργία**. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 88%**
- **Πληρότητα**. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 85%**
- **Φιλικότητα**: Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 88%**

με ένα πολύ μικρό ποσοστό της τάξης 1-2% να απαντά ότι **Δε γνωρίζει/Δε χρησιμοποιεί την υπηρεσία**.

Αναφορικά με την υπηρεσία ηλεκτρονικών μαθημάτων *elearning.auth.gr* οι φοιτητές ερωτήθηκαν αν αντιμετώπισαν προβλήματα διαθεσιμότητας της υπηρεσίας, όπου **85%** απάντησε **Λίγο/Καθόλου**.

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

Το διοικητικό προσωπικό και το προσωπικό των Γραμματειών ακαδημαϊκών τμημάτων αξιοποιεί υπηρεσίες τηλεργασίας οι οποίες αξιολογήθηκαν ως εξής:

- ✓ **Πρώθηση της πανεπιστημιακής τηλεφωνικής σύνδεσης σε σταθερό αστικό ή υπεραστικό**: Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 92%** ως προς την ποιότητα. Ταυτόχρονα, **36%** τη χρησιμοποιεί **Πολύ συχνά/Συχνά**
- ✓ **Υπηρεσία ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων του ΑΠΘ *paragos.auth.gr***: Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 78%** ως προς την ποιότητα. **21%** απάντησε ότι **Δε γνωρίζει/Δε χρησιμοποιεί** την υπηρεσία. Ταυτόχρονα, **52%** τη χρησιμοποιεί **Πολύ συχνά/Συχνά**
- ✓ **Υπηρεσία ενημέρωσης μελών τμήματος μέσω των δυναμικών λιστών ηλεκτρονικού ταχυδρομείου τύπου *announce***: Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλά/Καλά: 83%** ως προς την ποιότητα. Ταυτόχρονα, **26%** χρησιμοποιεί την υπηρεσία **Πολύ συχνά/Συχνά** με το **46%** να απαντάει ότι **Δε γνωρίζει/Δε χρησιμοποιεί** την υπηρεσία

Ειδικά από τους υπαλλήλους Γραμματειών όπου παρασχέθηκαν κατάλληλες υπηρεσίες για εξ αποστάσεως εργασία, αξιολογήθηκε η:

- ✓ **Υπηρεσία απομακρυσμένης πρόσβασης στο ιδιωτικό δίκτυο Γραμματειών**: Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλά/Καλά: 88%** ως προς την ποιότητα. Ταυτόχρονα, **51%** τη χρησιμοποιεί **Πολύ συχνά/Συχνά** με το **25%** να απαντά ότι **Δε γνωρίζει/Δε χρησιμοποιεί** την υπηρεσία.

2.6) Αξιολόγηση της εφαρμογής *elearning.auth.gr*

Οι **διδάσκοντες** ερωτήθηκαν για την υπηρεσία ηλεκτρονικών μαθημάτων *elearning.auth.gr*. Από την επεξεργασία των αντίστοιχων απαντήσεων προέκυψαν τα παρακάτω ποσοστά:

- **Διαθεσιμότητα.** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 77%**
- **Ευχρηστία.** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 70%**
- **Πληρότητα εργαλείων.** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 69%**
- **Πληρότητα εργαλείων διάθεσης εκπαιδευτικού υλικού.** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 69%**
- **Πληρότητα εργαλείων αξιολόγησης.** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 62%**
- **Πληρότητα εργαλείων επικοινωνίας.** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 68%**
- **Διασύνδεση με την υπηρεσία ηλεκτρονικής γραμματείας.** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 55%**, με ένα ποσοστό **19%-29%** να απαντά ότι **Δε γνωρίζει/Δε χρησιμοποιεί** την υπηρεσία.

2.7) Αξιολόγηση της υπηρεσίας εξ αποστάσεως υπογραφής της HARICA

Μεταξύ άλλων αξιολογήθηκε και η νέα υπηρεσία εξ αποστάσεως υπογραφής της HARICA από το **προσωπικό** του ΑΠΘ. Ακολουθούν οι παράμετροι αξιολόγησης και τα αποτελέσματα:

- **Ευχρηστία.** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 68%**
- **Κατανόηση της ανάγκης υψηλών επιπέδων ασφάλειας για την έκδοση.** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 67%**.
- **Βαθμός ικανοποίησης από το γραφείο εξυπηρέτησης χρηστών HARICA.** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 61%**. με ένα ποσοστό **20-28%** να απαντά ότι δεν έχει χρησιμοποιήσει τη συγκεκριμένη υπηρεσία και άρα δεν αξιολογεί τα παραπάνω.

2.8) Αξιολόγηση υπηρεσιών τηλεδιασκέψεων και ζωντανών αναμεταδόσεων.

Αξιολογήθηκαν ως προς την **Πληρότητα** οι παρακάτω υπηρεσίες τηλεδιασκέψεων και ζωντανών μεταδόσεων από το **προσωπικό** του ΑΠΘ.

- **Zoom Meetings.** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ Καλή /Καλή: 90%**. Ενώ μόλις το **8%** απάντησε ότι **Δε χρησιμοποιεί /Δε γνωρίζει την υπηρεσία**.
- **Zoom Webinar.** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ Καλή /Καλή: 52%**. Ενώ το **45%** απάντησε ότι **Δε χρησιμοποιεί /Δε γνωρίζει την υπηρεσία**.
- **Υπηρεσία ζωντανής μετάδοσης και καταγραφής εκδηλώσεων.** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ Καλή /Καλή: 51%**. Ενώ το **45%** απάντησε ότι **Δε χρησιμοποιεί /Δε γνωρίζει την υπηρεσία**.
- **E-Presence.** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ Καλή /Καλή: 86%**.

ενώ ως προς τη **Χρησιμότητα** οι παραπάνω υπηρεσίες αξιολογούνται **σε ποσοστό 88-97% στη διαβάθμιση Πολύ Μεγάλη/Μεγάλη**.

2.9) Αξιολόγηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών

Επιπρόσθετα από την αξιολόγηση των μηχανισμών υποστήριξης και επιμέρους υπηρεσιών που προαναφέρθηκαν, το προσωπικό του ΑΠΘ κλήθηκε να αξιολογήσει ως προς **την Ποιότητα** ένα μεγάλο αριθμό προσφερόμενων υπηρεσιών, όπως παρουσιάζεται στον ακόλουθο πίνακα.

Υπηρεσία	Ποιότητα (Πολύ καλή/Καλή)
Ασύρματο δίκτυο eduroam	68%
Η ταχύτητα πρόσβασης στο δίκτυο από τις θέσεις εργασίας	84%
Η υπηρεσία φιλοξενίας ιστοχώρων ΑΠΘ	84%
Δωρεάν διάθεση λογισμικών (SPSS, Matlab, Microsoft κλπ)	81%
Κλασική τηλεφωνία και VoIP	90%
Υποστήριξη σε θέματα κυβερνοσφάλειας	83%
Διάθεση & Φιλοξενία εικονικών μηχανών στις κεντρικές υπολογιστικές υποδομές	86%
Ψηφιακή υπογραφή	86%
Ιδρυματική υπερυπολογιστική συστοιχία "Αριστοτέλης"	88%
Κεντρική υπηρεσία email με χρήση email clients (Thunderbird, Outlook, Mail.app κλπ)	86%
Κεντρική υπηρεσία email με χρήση webmail (https://webmail.auth.gr)	80%

3. Αξιολόγηση 10ετίας και Στόχοι για την επόμενη 5ετία

Τέλος, το προσωπικό του ΑΠΘ κλήθηκε να αξιολογήσει επιπλέον, μία μεγάλη λίστα υπηρεσιών που παρέχονται την τελευταία δεκαετία και να αποτυπώσει την εκτίμησή του για το βαθμό βελτίωσης τους στο ίδιο διάστημα.

Υπηρεσία	Βαθμός βελτίωσης (Πολύ/Αρκετά)
Ασύρματο δίκτυο eduroam	83%
Πρόσβαση στο δίκτυο από τις θέσεις εργασίας (ταχύτητα)	87%
Υπηρεσία φιλοξενίας ιστοχώρων ΑΠΘ	84%
Δωρεάν διάθεση λογισμικών (SPSS, Matlab, Microsoft κλπ)	82%
Κλασική τηλεφωνία και VoIP	89%
Υποστήριξη σε θέματα κυβερνοσφάλειας	86%
Διάθεση & Φιλοξενία εικονικών μηχανών στις κεντρικές υπολογιστικές υποδομές	91%
Υπηρεσία email του ΑΠΘ	82%
Εξυπηρέτηση αιτημάτων (ταχύτητα απόκρισης)	90%
Υπηρεσία ηλεκτρονικής γραμματείας	91%
Υπηρεσία ηλεκτρονικών μαθημάτων (elearning.auth.gr)	93%
Εργαλεία τηλεδιασκέψεων (Zoom, e:Presence, κλπ)	96%
Διαθέσιμες οπτικο-ακουστικές υποδομές στις αίθουσες	73%
Ψηφιοποίηση καθημερινών εργασιών (π.χ. ηλεκτρονική πρωτοκόλληση, υπογραφή)	89%
Κεντρικοποιημένη καταγραφή αναγκών και ομογενοποίηση προδιαγραφών στο πλαίσιο οριζόντιου σχεδιασμού έργων ΤΠΕ	83%

Καθώς και να κατατάξει με σειρά προτίμησης μέχρι 5 από τους ακόλουθους στόχους του Κέντρου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για την επόμενη πενταετία.

1. Αύξηση της ταχύτητας πρόσβασης στο διαδίκτυο
2. Κεντρικές προμήθειες desktop υπολογιστικού εξοπλισμού με στόχο την αντικατάσταση θέσεων εργασίας ανά 7ετία
3. Κεντρική διαχείριση του desktop υπολογιστικού εξοπλισμού μόνιμου προσωπικού

4. Επέκταση του αριθμού των αιθουσών διδασκαλίας του ΑΠΘ με αναβαθμισμένο οπτικο-ακουστικό εξοπλισμό κεντρικής διαχείρισης και ψηφιακών εργαλείων για την υποστήριξη της ψηφιακής μάθησης
5. Ελεγχόμενοι σταθμοί εργασίας για εξετάσεις (Proctoring labs)
6. Ανάπτυξη ενιαίας στρατηγικής για το σύνολο των εκπαιδευτικών τεχνολογικών εργαλείων ψηφιακής μάθησης και των οπτικοακουστικών υπηρεσιών μέσα από μια ενιαία υπηρεσία
7. Δράσεις επιχειρηματικής ευφυΐας (Business Intelligence) για την παρακολούθηση κρίσιμων δεικτών σε επίπεδο Τμήματος/Κοσμητείας/Πρυτανείας
8. Επένδυση σε υποδομές δικτυακής ασφάλειας (next generation firewalls κλπ)
9. Εμπλουτισμός οικοσυστήματος εφαρμογών πλατφόρμας Ηλεκτρονικής Γραμματείας (φοιτητών, διδασκόντων, προσωπικού γραμματειών)
10. Διασύνδεση Βασικών Μητρώων της δημόσιας διοίκησης (πχ taxisnet) διαθέσιμων μέσω του Κέντρου Διαλειτουργικότητας της ΓΓΠΣΔΔ και διασύνδεση υπηρεσιών ΑΠΘ με κεντρικά συστήματα δημοσίου (ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων, διαχείρισης προσωπικού, κλπ)
11. Ανάπτυξη τεχνογνωσίας και πιλοτικές δράσεις σε περιοχές καινοτομίας (AI)
12. Εισαγωγή υποδομών/υπηρεσιών smart campus
13. Μετεξέλιξη του ρόλου ασφάλειας ΤΠΕ του ΚΗΔ σε ιδρυματικό επίπεδο
14. Διεύρυνση υπηρεσιών υποστήριξης
15. Διασφάλιση απαιτούμενης στελέχωσης ΚΗΔ
16. Εξωστρέφεια, συμμετοχή σε εθνικά και ευρωπαϊκά έργα και οργανισμούς για την απόκτηση τεχνογνωσίας και την ανταλλαγή καλών πρακτικών.

Με βάση τις απαντήσεις προέκυψε η παρακάτω κατάταξη ξεκινώντας από τον στόχο που συγκέντρωσε τις περισσότερες προτιμήσεις:

1. Αύξηση της ταχύτητας πρόσβασης στο διαδίκτυο
2. Επέκταση του αριθμού των αιθουσών διδασκαλίας του ΑΠΘ με αναβαθμισμένο οπτικο-ακουστικό εξοπλισμό κεντρικής διαχείρισης και ψηφιακών εργαλείων για την υποστήριξη της ψηφιακής μάθησης
3. Διεύρυνση υπηρεσιών υποστήριξης
4. Διασφάλιση απαιτούμενης στελέχωσης ΚΗΔ
5. Κεντρικές προμήθειες desktop υπολογιστικού εξοπλισμού με στόχο την αντικατάσταση θέσεων εργασίας ανά 7ετία.