



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

---

**Αποτελέσματα έρευνας**  
**αξιολόγησης υπηρεσιών ΚΗΔ**



**Αύγουστος 2024**

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<b>1. Εισαγωγή.....</b>	<b>1</b>
<b>2. Συνοπτικά αποτελέσματα .....</b>	<b>1</b>
2.1) Αξιολόγηση γενικής εικόνας ΚΗΔ.....	1
2.2) Αξιολόγηση μηχανισμών υποστήριξης .....	3
2.3) Αξιολόγηση των εφαρμογών ηλεκτρονικής γραμματείας.....	5
2.3.1) Faculty.auth.....	5
2.3.2) Registrar.auth.....	5
2.3.3) students.auth .....	6
2.4) Αξιολόγηση υπηρεσιών για την τηλεργασία που αξιοποιήθηκαν από το διοικητικό προσωπικό και υπαλλήλους Γραμματειών .....	6
2.5) Αξιολόγηση της εφαρμογής elearning.auth.gr .....	7
2.6) Αξιολόγηση της υπηρεσίας εξ αποστάσεως υπογραφής .....	7
2.7) Αξιολόγηση υπηρεσιών τηλεδιασκέψεων και ζωντανών αναμεταδόσεων .....	7
2.8) Αξιολόγηση υπηρεσιών φιλοξενίας κι ανάπτυξης ιστοχώρων .....	8
2.9) Αξιολόγηση υπηρεσιών cloud .....	9
2.10) Αξιολόγηση της υπηρεσίας ιδρυματικής συστοιχίας High Performance Computing "Αριστοτέλης" .....	9
2.11) Αξιολόγηση βασικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών .....	10
2.12) Άλλες ερωτήσεις.....	10

## 1. Εισαγωγή

Το Κέντρο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΚΗΔ), στο πλαίσιο της συνεχούς προσπάθειας βελτίωσης των υπηρεσιών του, διενήργησε τον **Ιούνιο 2024** 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.

## 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 **4.186** άτομα (έναντι 5.096 ατόμων στην έρευνα του 2022) - που το συμπλήρωσαν πλήρως, απαντώντας στο σύνολο των ερωτήσεων. Στη συνέχεια αναλύεται η συμμετοχή από όλες τις κατηγορίες προσωπικού και φοιτητών.

Ιδιότητα	Αριθμός 2024	Ποσοστό συμμετοχής * 2024	Ποσοστό συμμετοχής * 2022	Ποσοστό συμμετοχής * 2020	Ποσοστό συμμετοχής* 2018	Ποσοστό συμμετοχής * 2017	Ποσοστό συμμετοχής * 2016
Μέλος ΔΕΠ	433	27%	28%	41,86%	30,83%	30,4%	29%
Ομότιμοι καθηγητές	170	21%	18%	21,47%	17,96%	19,7%	14,8%
Διοικητικό προσωπικό (Μόνιμοι και ΙΔΑΧ)	260	46%	37%	46,64%	40,24%	41,7%	35,95%
ΕΔΙΠ-ΕΕΠ-Επιστημονικοί συνεργάτες-ΕΤΕΠ	197	33%	33%	47,58%	38,37%	33,6%	33,52%
Συμβασιούχος ορισμένου χρόνου / Διδάσκοντες με σύμβαση	245	14%	14%	25,89%	46%	39,6%	43,77%
Υποψ. διδάκτορας / Μεταδ. ερευν.	399	9%	8%	14,90%	14,77%	13,5%	13,85%
Μεταπτυχιακός φοιτητής	593	6%	7%	8,09%	9,41%	10%	7,39%
Προπτυχιακός φοιτητής	1.793	3%	6%	10,73%	5,68%	6,2%	4,1%
Φιλοξενούμενος	96	14%	10%	10,20%	7,74%	8,8%	6,5%
	4.186						

\* 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:

- ✓ **Βελτιώνεται η θετική εικόνα του γενικού επιπέδου προσφερόμενων υπηρεσιών.**  
Αναλυτικότερα οι επιμέρους δείκτες αξιολογούνται ως εξής:

- **ταχύτητα εξυπηρέτησης αιτημάτων**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή 93%**. Στους φοιτητές η αντίστοιχη ερώτηση είχε τη διατύπωση «Σε εξυπηρετούμε γρήγορα» (**2022: 89%, 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» (**2022: 93%, 2020: 93%, 2018: 94%, 2017: 93%, 2016: 93%, 2015: 89%, 2014: 89%**)
- **πληρότητα υπηρεσιών**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 92%**. Στους φοιτητές η αντίστοιχη ερώτηση είχε τη διατύπωση «Σου προσφέρουμε ό,τι υπηρεσίες χρειάζεσαι» (**2022: 89%, 2020: 87%, 2020: 87%, 2018: 86%, 2017: 85%, 2016: 87%, 2015: 77%, 2014: 79%**)
- **τεχνική επάρκεια προσωπικού**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 93%**. Στους φοιτητές η αντίστοιχη ερώτηση είχε τη διατύπωση «Οι συνεργάτες μας γνωρίζουν πολύ καλά το αντικείμενο». (**2022: 91%, 2020: 89%, 2018: 89%, 2017: 87%, 2016: 84%, 2015: 77%, 2014: 78%**).
- **συμπεριφορά προσωπικού**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 92%**. Στους φοιτητές η αντίστοιχη ερώτηση είχε τη διατύπωση «Οι συνεργάτες μας έχουν ευγενική συμπεριφορά». (**2022: 89%, 2020: 88%, 2018: 87%, 2017: 86%, 2016: 89%, 2015: 84%, 2014: 86%**).
- **διαθεσιμότητα υπηρεσιών**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 94%**. Η συγκεκριμένη παράμετρος αξιολογήθηκε στην έρευνα που αφορούσε στο προσωπικό. (**2022: 91%**)
- **υιοθέτηση βέλτιστων πρακτικών και της καινοτομίας**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 91%**. Η συγκεκριμένη παράμετρος αξιολογήθηκε στην έρευνα που αφορούσε στο προσωπικό. (**2022: 90%**)

Τα παραπάνω ποσοστά προκύπτουν από όσους προχώρησαν σε αξιολόγηση των αντίστοιχων παραμέτρων ενώ υπάρχει μια σημαντική ομάδα φοιτητών (ποσοστό της τάξης **6%-20%**) που επιλέγει να μην τις αξιολογήσει σημειώνοντας «Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ». Για το προσωπικό το αντίστοιχο ποσοστό είναι της τάξης **1-6%**.

- 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 **40%**, (**2022: 36%, 2020: 35%**)
  - Επεξεργάζονται τα αιτήματά μου γρήγορα: σε ποσοστό **58%**, (**2022: 52%, 2020: 44%**)
  - Οι πληροφορίες που μου δίνουν με βοηθούν πολύ: σε ποσοστό **58%**, (**2022: 56%, 2020: 59%**)

- Οι ώρες εξυπηρέτησης κοινού είναι ιδανικές για μένα: σε ποσοστό **20%**, (**2022: 17%**, **2020: 16%**)
  - Οι υπηρεσίες είναι εύκολες στην χρήση: σε ποσοστό **53%**, (**2022: 59%**, **2020: 57%**)
- Τέλος, υπήρξε και ένα ποσοστό **7%** 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 συσκευών 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:

- ✓ **Βελτίωση καταγράφεται στην αξιολόγηση του συνόλου σχεδόν των 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: **86%** (**2022: 79%**, **2020: 77%**, **2018: 90%**, **2017: 85%**, **2016: 89%**, **2015: 80%**, **2014: 85%**).
  - **μέσω email**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση Πολύ καλή/Καλή: **92%** (**2022: 87%**, **2020: 85%**, **2018: 92%**, **2017: 90%**, **2016: 90%**, **2015: 85%**, **2014: 86%**).
  - **μέσω Live Chat**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση Πολύ καλή/Καλή: **83%** (**2022: 77%**, **2020: 72%**, **2018: 79%**, **2017: 74%**, **2016: 75%**, **2015: δεν παρεχόταν**)
  - **επιτόπια εξυπηρέτηση**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση Πολύ καλή/Καλή: **87%** (**2022: 89%**, **2020: 91%**, **2018: 87%**, **2017: 85%**, **2016: 88%**, **2015: 83%**, **2014: 83%**)
  - **εγχειρίδια ιστοχώρου**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση Πολύ καλή/Καλή: **87%** (**2022: 85%**, **2020: 84%**, **2018: 86%**, **2017: 82%**, **2016: 84%**, **2015: 77%**)
  - **σελίδα ΚΗΔ στο facebook**, Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση Πολύ καλή/Καλή: **75%** (**2022: 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 10,8% των αποκρινόμενων μελών προσωπικού και υποψ. διδασκόντων δηλώνει ότι δε γνωρίζει/δε χρησιμοποιεί την υποστήριξη μέσω τηλεφώνου** ενώ το αντίστοιχο ποσοστό **στους φοιτητές** πολλαπλασιάζεται και ανέρχεται στο **47,6%** των αποκρινόμενων.

Από την επεξεργασία των αντίστοιχων απαντήσεων σχετικά με επιμέρους μηχανισμούς υποστήριξης προέκυψαν τα παρακάτω ποσοστά αξιολόγησης για όσους χρησιμοποίησαν τους μηχανισμούς αυτούς:

### Θέματα registrar

- **Βαθμός ικανοποίησης εξυπηρέτησης.** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση Πολύ /Αρκετά: **91%** (**2022: 85%**)

- **Επαρκής ενημέρωση.** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 88% (2022: 87%)**
- **Βαθμός επίλυσης προβλημάτων** με τη βοήθεια της υποστήριξης των υπεύθυνων διαχειριστών σε επίπεδο σχολής. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 88%.**
- **Βαθμός διευκόλυνσης από την προσθήκη των υπεύθυνων διαχειριστών σε επίπεδο σχολής.** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 90% (2022: 85%)**

#### Θέματα ρυθμίσεων υπολογιστών και περιφερειακών με επιτόπια επίσκεψη

- **Ταχύτητα εξυπηρέτησης.** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ: 81% (2022: 71%)**
- **Βαθμός ικανοποίησης εξυπηρέτησης.** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ: 89% (2022: 80%)**
- **Βαθμός επίλυσης προβλημάτων.** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ: 86% (2022: 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: 98%**
- **Πληρότητα τεχνικής υποστήριξης.** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ Καλή/Καλή: 96%**

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

- **τηλεφωνική εξυπηρέτηση,** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ μεγάλη/Μεγάλη: 85%**  
Ενδιαφέρον έχει το γεγονός ότι τα μέλη ΔΕΠ και το υπόλοιπο προσωπικό του ΑΠΘ αξιολογούν τη χρησιμότητα **Πολύ μεγάλη/Μεγάλη** σε ποσοστό **95%** επί των απαντήσεων στην ερώτηση
- **μέσω email,** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ μεγάλη / Μεγάλη: 91%**  
Αυτός μηχανισμός εξυπηρέτησης αξιολογείται από τους φοιτητές με **Πολύ μεγάλη/Μεγάλη** χρησιμότητα σε ένα ποσοστό **87%** επί των απαντήσεων.
- **μέσω Live Chat,** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ μεγάλη / Μεγάλη: 75%**
- **επιτόπια εξυπηρέτηση (η ερώτηση αφορούσε μόνο το προσωπικό),** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ μεγάλη / Μεγάλη: 82%**
- **εγχειρίδια ιστοχώρου,** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ μεγάλη / Μεγάλη: 84%**
- **σελίδα ΚΗΔ στο facebook,** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ μεγάλη / Μεγάλη: 53%**

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 εφαρμογών ηλεκτρονικής γραμματείας

### 2.3.1) Faculty.auth

Τα μέλη ΔΕΠ, οι Ομότιμοι Καθηγητές και άλλοι διδάσκοντες όπως μέλη ΕΔΙΠ, ΕΕΠ, ΕΤΕΠ αξιολόγησαν πολύ θετικά την 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, την ανάρτηση προγράμματος μαθημάτων. Η εφαρμογή αξιολογήθηκε **θετικά ως προς την εμφάνιση και τη λειτουργικότητα**. Συγκεκριμένα:

- **Σύγχρονη εμφάνιση**. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 72%**
- **Γρήγορη απόκριση**. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 77%**
- **Πληρότητα**. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 76%**
- **Φιλικότητα**: Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 70%**
- **Βαθμός απλοποίησης υποβολής βαθμολογίου**. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 70%**
- **Ευχρηστία εξ αποστάσεως υπογραφής**. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 68%**

με το ποσοστό που υπολείπεται να αντιστοιχεί κυρίως σε όσους απαντούν για κάθε παράμετρο ότι **Δε γνωρίζω/Δε χρησιμοποιώ την εφαρμογή**: περίπου **18-22%**. Από τη σύγκριση της αξιολόγησης του faculty.auth με τα αποτελέσματα της έρευνας του 2022 προκύπτει ότι υπάρχει μεγαλύτερη εξοικείωση πλέον με την εφαρμογή, ειδικότερα με την υποβολή βαθμολογίου και τη χρήση της εφαρμογής.

### 2.3.2) Registrar.auth

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

- **Σύγχρονη εμφάνιση**. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 76%**
- **Γρήγορη απόκριση**. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 65%**
- **Πληρότητα**. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 72%**
- **Φιλικότητα**: Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 66%**
- **Λειτουργικότητα**: Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 67%**

με το ποσοστό που υπολείπεται να αντιστοιχεί σε όσους απαντούν ότι **Δε γνωρίζουν/Δε χρησιμοποιούν την εφαρμογή**: περίπου **16-18%**.

### 2.3.3) *students.auth*

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

- **Σύγχρονη εμφάνιση.** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 89%**
- **Ικανοποιητική λειτουργία.** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 89%**
- **Πληρότητα.** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 87%**
- **Φιλικότητα:** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 86%**

με ένα πολύ μικρό ποσοστό της τάξης 2-3% να απαντά ότι **Δε γνωρίζει/Δε χρησιμοποιεί την υπηρεσία.**

Φέτος, προστέθηκαν νέες λειτουργικότητες στην εφαρμογή *students.auth.gr* και ζητήθηκε ο βαθμός ικανοποίησης από αυτές. Συγκεκριμένα:

- **Πρόγραμμα μαθημάτων κι εξετάσεων.** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 62%.**
- **Διασύνδεση με ΕΥΔΟΞΟ για συγγράμματα που έχεις παραγγείλεις.** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 57%.**
- **Εργασίες και βαθμοί τους.** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 76%.** με ένα ποσοστό 25-31% να απαντά ότι δε γνωρίζει/δε χρησιμοποιεί τις παραπάνω δυνατότητες. Μικρότερο ποσοστό απάντησε ότι δε γνωρίζει/δε χρησιμοποιεί τις παραπάνω δυνατότητες για τη λειτουργικότητα **Εργασίες και βαθμοί τους, 14%.**

### 2.4) *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: 90%** ως προς την ποιότητα. Ταυτόχρονα, **15%** τη χρησιμοποιεί **Πολύ συχνά/Συχνά.** Έχει μειωθεί αρκετά σε σύγκριση με την περίοδο COVID.
- ✓ **Υπηρεσία ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων του ΑΠΘ *paragros.auth.gr*:** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλή/Καλή: 72%** ως προς την ποιότητα. **1%** απάντησε ότι **Δε γνωρίζει/Δε χρησιμοποιεί** την υπηρεσία. Ταυτόχρονα, **58%** τη χρησιμοποιεί **Πολύ συχνά/Συχνά**
- ✓ **Υπηρεσία ενημέρωσης μελών τμήματος μέσω των δυναμικών λιστών ηλεκτρονικού ταχυδρομείου τύπου *announce*:** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλά/Καλά: 89%** ως προς την ποιότητα. Ταυτόχρονα, **48%** χρησιμοποιεί την υπηρεσία **Πολύ συχνά/Συχνά** με το **32%** να απαντάει ότι **Δε γνωρίζει/Δε χρησιμοποιεί** την υπηρεσία



- ✓ **Υπηρεσία απομακρυσμένης πρόσβασης στο ιδιωτικό δίκτυο Γραμματειών:** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ καλά/Καλά: 87%** ως προς την ποιότητα. Ταυτόχρονα, **54%** τη χρησιμοποιεί **Πολύ συχνά/Συχνά** με το 22% να απαντά ότι **Δε γνωρίζει/Δε χρησιμοποιεί** την υπηρεσία.

## 2.5) 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: 75%**
- **Ευχρηστία.** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 71%**
- **Πληρότητα εργαλείων διάθεσης εκπαιδευτικού υλικού.** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 70%**
- **Πληρότητα εργαλείων αξιολόγησης.** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 61%**
- **Πληρότητα εργαλείων επικοινωνίας.** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 68%**
- **Διασύνδεση με την υπηρεσία ηλεκτρονικής γραμματείας.** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 57%**, με ένα ποσοστό **23%-33%** να απαντά ότι **Δε γνωρίζει/Δε χρησιμοποιεί** την υπηρεσία. Για το ποσοστό αυτό σχεδιάζονται συγκεκριμένες ενέργειες με στόχο την ελαχιστοποίηση του καθώς όλα τα μαθήματα των προπτυχιακών και μεταπτυχιακών προγραμμάτων σπουδών θα πρέπει να έχουν μια παρουσία στην υπηρεσία ηλεκτρονικών μαθημάτων.

## 2.6) Αξιολόγηση της υπηρεσίας εξ αποστάσεως υπογραφής

Μεταξύ άλλων αξιολογήθηκε και υπηρεσία εξ αποστάσεως υπογραφής των HARICA/ΚΣΗΔΕ από το **προσωπικό** του ΑΠΘ. Ακολουθούν οι παράμετροι αξιολόγησης και τα αποτελέσματα:

- **Ευχρηστία.** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 70%**
- **Φιλικότητα.** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 66%**.
- **Βαθμός ικανοποίησης από το γραφείο εξυπηρέτησης χρηστών HARICA.** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 69%**, με ένα ποσοστό **11-22%** να απαντά **Δε γνωρίζω/Δε χρησιμοποιώ** τη συγκεκριμένη υπηρεσία.

## 2.7) Αξιολόγηση υπηρεσιών τηλεδιασκέψεων και ζωντανών αναμεταδόσεων

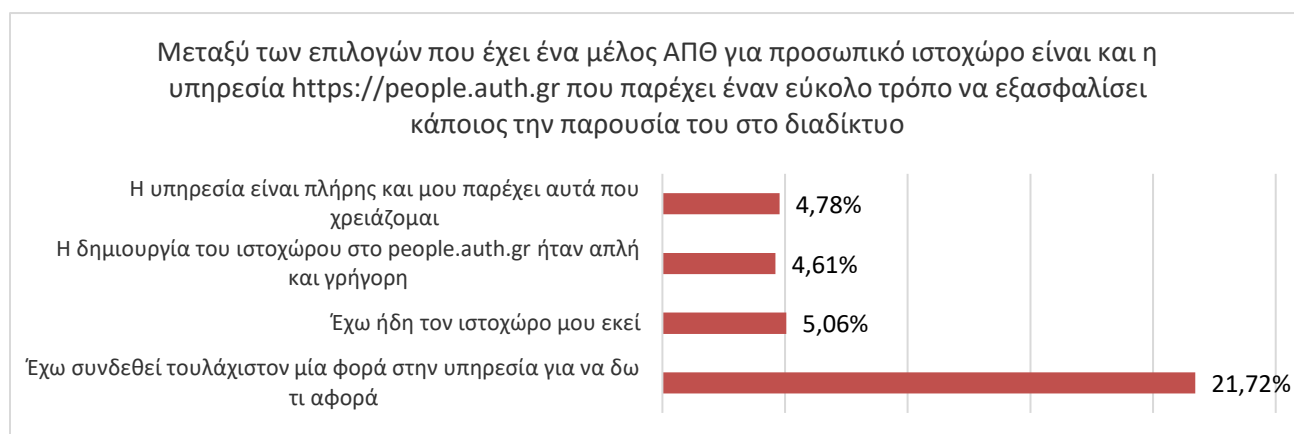
Αξιολογήθηκαν ως προς την **Πληρότητα** οι παρακάτω υπηρεσίες τηλεδιασκέψεων και ζωντανών μεταδόσεων από το **προσωπικό** του ΑΠΘ.

- **Zoom Meetings.** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ Καλή /Καλή: 89%**. Ενώ μόλις το **10%** απάντησε ότι **Δε χρησιμοποιεί /Δε γνωρίζει την υπηρεσία**.
- **Zoom Webinar.** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ Καλή /Καλή: 60%**. Ενώ το **38%** απάντησε ότι **Δε χρησιμοποιεί /Δε γνωρίζει την υπηρεσία**.

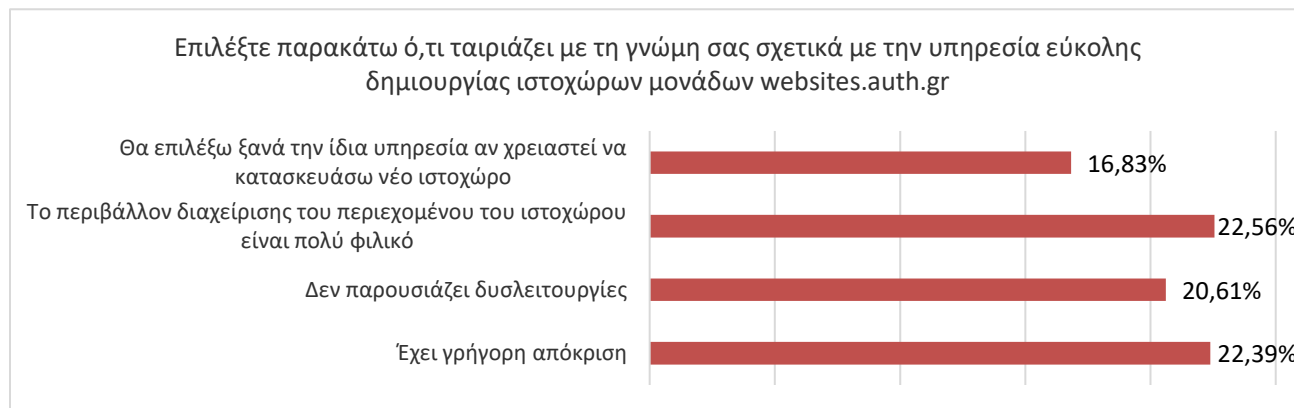
- **Υπηρεσία ζωντανής μετάδοσης και καταγραφής εκδηλώσεων.** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ Καλή /Καλή: 57%**. Ενώ το **40%** απάντησε ότι **Δε χρησιμοποιεί /Δε γνωρίζει την υπηρεσία.**
- **E-Presence.** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ Καλή /Καλή: 88%**. ενώ ως προς τη **Χρησιμότητα** οι παραπάνω υπηρεσίες αξιολογούνται σε ποσοστό **93-99%** στη διαβάθμιση **Πολύ Μεγάλη/Μεγάλη.**

## 2.8) Αξιολόγηση υπηρεσιών φιλοξενίας κι ανάπτυξης ιστοχώρων

Το προσωπικό ρωτήθηκε αν συμφωνεί με ορισμένες προτάσεις για τις υπηρεσίες φιλοξενίας κι ανάπτυξης ιστοχώρων <https://websites.auth.gr> και <https://people.auth.gr>. Οι απαντήσεις αποτυπώνονται στα παρακάτω γραφήματα. Υπάρχει κι ένα ποσοστό περίπου 41% που δεν απάντησε καθόλου στις ερωτήσεις αυτές.



Εικόνα 1. [people.auth.gr](https://people.auth.gr)



Εικόνα 2. [websites.auth.gr](https://websites.auth.gr)

## 2.9) Αξιολόγηση υπηρεσιών cloud

Προσωπικό και φοιτητές ρωτήθηκαν και αξιολόγησαν κατά πόσο είναι ευχαριστημένοι από τις δυνατότητες των παρεχόμενων υπηρεσιών διαμοιρασμού αρχείων στο cloud στα μέλη ΑΠΘ. Συγκεκριμένα, απάντησαν για την υπηρεσία:

- **Κοινόχρηστος αποθηκευτικός χώρος στο files.auth.gr.** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση Πολύ /Αρκετά: **37%**. Εδώ το **57%** απάντησε ότι **Δε χρησιμοποιεί /Δε γνωρίζει την υπηρεσία.**
- **Υπηρεσία mycloud.auth.gr.** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση Πολύ /Αρκετά: **37%**. Κι εδώ το **57%** απάντησε ότι **Δε χρησιμοποιεί /Δε γνωρίζει την υπηρεσία.**
- **Microsoft OneDrive μέσω της συμφωνίας Microsoft Office365 Education.** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση Πολύ /Αρκετά: **42%**. Εδώ το **44%** απάντησε ότι **Δε χρησιμοποιεί /Δε γνωρίζει την υπηρεσία.**
- **Google Drive μέσω της συμφωνίας Google Apps for Education.** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση Πολύ /Αρκετά: **40%**. Εδώ το **55%** απάντησε ότι **Δε χρησιμοποιεί /Δε γνωρίζει την υπηρεσία.**

Στην ερώτηση «Θέλοντας να χρησιμοποιήσετε μία υπηρεσία cloud για τις ανάγκες του εκπαιδευτικού/διοικητικού σας έργου ή για προσωπικούς λόγους, ποια από τις παραπάνω υπηρεσίες θα επιλέγατε πρώτη» η μεγάλη πλειονότητα απάντησε το **Google Drive με ποσοστό 31%** παραθέτοντας ως κύριο λόγο την ευχρηστία και την εξοικείωση και ακολουθεί ο **Αποθηκευτικός χώρος στο files.auth.gr σε υποδομές του ΚΗΔ με ποσοστό 17%** και η **Υπηρεσία mycloud.auth.gr με ποσοστό 15%**, κυρίως για λόγους ασφάλειας και χωρητικότητας η πρώτη, και για λόγους ευκολίας η δεύτερη.

## 2.10) Αξιολόγηση της υπηρεσίας ιδρυματικής συστοιχίας High Performance Computing "Αριστοτέλης"

Σε αυτήν την έρευνα ζητήθηκε να αξιολογηθεί από όσους τη χρησιμοποιούν η υπηρεσία ιδρυματικής συστοιχίας **High Performance Computing "Αριστοτέλης"**. Μικρό είναι το πλήθος που απάντησε ότι την έχει χρησιμοποιήσει όπως είναι αναμενόμενο λόγω της εξειδίκευσης και συγκεκριμένα 6% των συμμετεχόντων. Ακολουθούν οι παράμετροι αξιολόγησης και τα αποτελέσματα:

- **Επάρκεια υπολογιστικών πόρων υποδομής.** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση Πολύ καλά/Καλά: **78%**
  - **Ευκολία στη χρήση.** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση Πολύ καλά/Καλά: **84%**.
  - **Τεχνική υποστήριξη μέσω email από τη διεύθυνση hpc-support@auth.gr.** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση Πολύ καλά/Καλά: **84%**.
  - **Σελίδες τεκμηρίωσης (<https://hpc.it.auth.gr>).** Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση Πολύ καλά/Καλά: **77%**.
- με ένα ποσοστό **5-10%** να απαντά **Δε γνωρίζω/Δε χρησιμοποιώ** τη συγκεκριμένη υπηρεσία.

## 2.11) Αξιολόγηση βασικών 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	76%
Πρόσβαση VPN μέσω του νέου eduVPN	85%
Δωρεάν διάθεση λογισμικών (SPSS, Matlab, Microsoft κλπ)	86%
Υπηρεσία σταθερής τηλεφωνίας (VoIP)	92%
Διάθεση & Φιλοξενία εικονικών μηχανών στις κεντρικές υπολογιστικές υποδομές	87%
Κεντρική υπηρεσία email	87%

## 2.12) Άλλες ερωτήσεις

Εκτός από την αξιολόγηση υπηρεσιών, ζητήθηκε από διδάσκοντες και προσωπικό να απαντήσουν στις παρακάτω ερωτήσεις ανά θεματική κατηγορία:

### Νησίδες και Κεντρική Διαχείριση

- Θεωρείτε επιβεβλημένη την αναβάθμιση των υπολογιστών σε επίπεδο υλικού στις εκπαιδευτικές νησίδες; Ρωτήθηκαν οι συμμετέχοντες διδάσκοντες και **66% απάντησε Ναι**.
- Αν ο υπολογιστή σας έχει ενταχθεί στην Κεντρική Διαχείριση θέσεων εργασίας (κάνετε login με τον ιδρυματικό σας λογαριασμό) απαντήστε παρακάτω κατάλληλα με ότι συμφωνείτε.
  1. Η δυνατότητα για εξ' αποστάσεως πρόσβαση (<https://remote.auth.gr>) με διευκολύνει σημαντικά γιατί μου δίνει πρόσβαση στα αρχεία μου και στις βασικές εφαρμογές γραφείου. **35%** επέλεξε αυτήν την φράση.
  2. Έχω χρησιμοποιήσει μια φορά τη δυνατότητα να επαναφέρω μόνος/η μου διαγραμμένα αρχεία από τα backups του ΚΗΔ, απλά με δεξί κουμπί του mouse κι επιλέγοντας "Ιδιότητες" και "Προηγούμενες εκδόσεις". **4,5%** απάντησε ότι το έχει κάνει.

3. Είμαι ικανοποιημένος/η με την τεχνική υποστήριξη που μου παρέχει το ΚΗΔ για την επιδιόρθωση προβλημάτων/εγκατάσταση προγραμμάτων. **33%** επέλεξε αυτήν την φράση.
4. Εντάχθηκα στην υπηρεσία μετά από μόλυνση του υπολογιστή μου από ιό οπότε έχασα αρχεία που δεν ήταν δυνατό να ανακτήσω. **1,4%** επέλεξε αυτήν την φράση.
5. Θέλω το ΚΗΔ να προστατεύει τη θέση εργασίας μου με antivirus, ενημερώσεις, backups, ασφαλείς εφαρμογές. **37%** επέλεξε αυτήν τη φράση.

### Οπτικοακουστικές υποδομές

- Θεωρείτε χρήσιμη την επέκταση των οπτικοακουστικών υποδομών σε άλλες αίθουσες για υποστήριξη της υβριδικής διδασκαλίας; **73%** από τους συμμετέχοντες διδάσκοντες επέλεξε **Ναι**.
- Γνωρίζετε ότι παρέχεται η δυνατότητα παραγωγής εκπαιδευτικού οπτικο-ακουστικού υλικού υψηλής ποιότητας για τις ανάγκες μαθημάτων μέσα σε ένα ειδικά διαμορφωμένο studio; **42,5%** από τα συμμετέχοντα μέλη ΔΕΠ απάντησε **Ναι**.
- Το Κέντρο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αναβάθμισε πάνω από 100 αίθουσες του πανεπιστημίου και οι τεχνολογίες που ενσωματώνονται επιτρέπουν στους/στις διδάσκοντες/ουσες να δημιουργούν δυναμικά περιβάλλοντα μάθησης. Γνωρίζετε ότι παρέχονται σχετικές πληροφορίες στον ιστοχώρο <https://avclass.auth.gr/>; **22%** των συμμετεχόντων διδασκόντων απάντησε **Ναι**.
- Γνωρίζετε ότι μπορείτε να αναζητήσετε και να παρακολουθήσετε ζωντανές μεταδόσεις ή κατηγοριοποιημένα βίντεο από διάφορες εκδηλώσεις του πανεπιστημίου μέσω της ιστοσελίδας [https://audiovisual.auth.gr](https://audiovisual.auth.gr/); **32%** όλων των συμμετεχόντων προσωπικού απάντησε **Ναι**.

### Κυβερνοασφάλεια

- Κατά πόσο θεωρείτε ότι είστε ενημερωμένοι και υποστηρίζετε σε θέματα κυβερνοασφάλειας που σας απασχολούν; Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 59%**.
- Από τον Ιούνιο 2023 το ΚΗΔ έχει αναβαθμίσει την προστασία antiSPAM των email σας από επικίνδυνα παραπλανητικά μηνύματα και ιούς. Απαντήστε μας παρακάτω πόσο αποτελεσματική βρίσκετε την προστασία αυτή με βάση τις ερωτήσεις που παρατίθενται.
  - SPAM και παραπλανητικά emails καταλήγουν στον φάκελο Εισερχομένων. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Συχνά /Μερικές φορές: 53%**.
  - Χρήσιμα emails καταλήγουν στον φάκελο Spam. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Συχνά /Μερικές φορές: 33%**.
  - Στο διάστημα αυτό έχω "κολλήσει" ιό μέσω email ή έχω εξαπατηθεί από email. Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Συχνά /Μερικές φορές: 5%**.

### Διαθεσιμότητα υπηρεσιών

- Η διαθεσιμότητα των βασικών ψηφιακών υπηρεσιών μας (internet, email, sis, elearning) σύμφωνα με την ετήσια καταγραφή είναι 99.9%. Πόσο ικανοποιητική είναι για εσάς; Ποσοστό απαντήσεων στη διαβάθμιση **Πολύ /Αρκετά: 96%**.