
ΕΚΘΕΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ
ΑΠΟΔΕΚΤΩΝ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
Μ.Ο.Δ.Υ. / Ε.Λ.Κ.Ε

ΕΤΟΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ: 2024

Μονάδα Οικονομικής
& Διοικητικής Υποστήριξης
του Ειδικού Λογαριασμού
Κονδυλίων Έρευνας

*ΕΛΚΕ - Χαροκοπείου Πανεπιστημίου
Υποδιεύθυνση Ανάπτυξης, Ποιότητας & Ψηφιακής Διακυβέρνησης
Τμήμα Διασφάλισης Ποιότητας
Προϊστάμενος Θωμάς Κωνσταντίνου*



Περιεχόμενα

Γενικά στοιχεία.....	2
Σκοπός.....	3
Ιδιότητα αξιολογητών.....	4
Συχνότητα συνεργασίας.....	5
Κλειστές ερωτήσεις.....	7
Συνολική Εικόνα Αξιολόγησης – Σύγκριση με το έτος αναφοράς 2023.....	12
Ανοιχτές ερωτήσεις.....	12
Α. Δυνατά σημεία της Υπηρεσίας.....	13
Β. Σημαντικότερα προβλήματα της Υπηρεσίας.....	14
Γ. Προτάσεις για βελτίωση παρεχόμενων υπηρεσιών της Υπηρεσίας.....	15
Συμπέρασμα.....	17
Προτεινόμενοι άξονες για τη βελτίωση της αποδοτικότητας της ΜΟΔΥ – ΕΛΚΕ.....	17



Γενικά στοιχεία

Το Τμήμα Διασφάλισης Ποιότητας ενεργεί βάσει ενός στρατηγικού σχεδιασμού που στοχεύει στη διαρκή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και στη μεγιστοποίηση της ικανοποίησης των ωφελούμενων. Στο πλαίσιο αυτό, παρακολουθεί και αναλύει συστηματικά το περιβάλλον λειτουργίας του ΕΛΚΕ, λαμβάνοντας υπόψη τις μεταβαλλόμενες συνθήκες, τις ανάγκες των χρηστών και τις εκάστοτε προτεραιότητες.

Για τον σκοπό αυτό, έχει αναπτύξει μηχανισμούς αποτύπωσης και αξιολόγησης της εμπειρίας των πολιτών και των συνεργαζόμενων φορέων κατά την αλληλεπίδρασή τους με τον ΕΛΚΕ. Μέσα από τη συλλογή ποσοτικών και ποιοτικών δεδομένων, όπως ερωτηματολόγια παρεχόμενων υπηρεσιών, καθώς και μέσω παρατηρήσεων και σχολίων που λαμβάνονται από τα διάφορα κανάλια επικοινωνίας, επιχειρεί να χαρτογραφήσει τον βαθμό ικανοποίησης του κοινού και να αναδείξει τυχόν αδυναμίες ή ευκαιρίες βελτίωσης.

Τα ευρήματα της αξιολόγησης αποτελούν κρίσιμη πληροφορία για τα αρμόδια όργανα διοίκησης, προκειμένου να σχεδιάσουν και να υλοποιήσουν στοχευμένες δράσεις βελτίωσης της ποιότητας, να αναπροσαρμόσουν διαδικασίες, να ενισχύσουν την αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών και να διασφαλίσουν υψηλά πρότυπα εξυπηρέτησης. Επιπλέον, η διαδικασία αυτή ενισχύει τη διαφάνεια και την εμπιστοσύνη του κοινού προς τον ΕΛΚΕ, καθώς προάγει την αρχή της λογοδοσίας και της συνεχούς αναβάθμισης.

Στο πλαίσιο της ανάγκης για αποτύπωση του βαθμού ικανοποίησης του κοινού στην αλληλεπίδρασή του με τον ΕΛΚΕ, δόθηκε στο κοινό ερωτηματολόγιο, το οποίο ήταν αναρτημένο στο site του ΕΛΚΕ από τις 31 Μαρτίου 2025.

Η διαδικασία της αξιολόγησης ολοκληρώθηκε μετά από οδηγία της Υποδιεύθυνσης Ανάπτυξης, Ποιότητας και Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Ειδικότερα η σχετική ενημέρωση ανέφερε ότι:

"Σας προσκαλούμε να συμμετάσχετε στην αξιολόγηση των υπηρεσιών του Ε.Λ.Κ.Ε. Χαροκοπείου Πανεπιστημίου για την χρονιά που πέρασε, συμπληρώνοντας το Ερωτηματολόγιο Αξιολόγησης (έτος αναφοράς 2024).

Η ανατροφοδότησή σας, μέσω του ερωτηματολογίου, μας βοηθά να κατανοήσουμε τις απόψεις και τις προτάσεις σας, ώστε να βελτιώσουμε τις υπηρεσίες μας και να σας προσφέρουμε την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση.

Σας ευχαριστούμε εκ των προτέρων για τον χρόνο και την συμβολή σας."



Σκοπός

Η συστηματοποιημένη ανατροφοδότηση των προς βελτίωση θεμάτων που ανακύπτουν.

Απώτερος σκοπός είναι η αύξηση:

1. των προσφερόμενων υπηρεσιών
2. και της ικανοποίησης των συμβαλλόμενων/χρηστών κατά την αλληλεπίδραση τους με την υπηρεσία.

Πώς επιτυγχάνεται αυτό;

Υιοθετώντας πρακτικές/λύσεις/βελτιώσεις που αντανακλούν σε ένα βελτιωμένο επίπεδο παρεχόμενων υπηρεσιών.

Για να μετρήσουμε ποσοτικά & ποιοτικά τον απώτερο σκοπό μας, σε ετήσια βάση αποστέλλεται ερωτηματολόγιο προς τους συμβαλλόμενους με την Υπηρεσία χρήστες, ανοιχτό προς όλους, αναρτημένο στο ιστότοπο του ΕΛΚΕ (<https://elke.hua.gr/evaluation-of-services/>).

Η αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών της Μονάδας Οικονομικής και Διοικητικής Υποστήριξης (ΜΟΔΥ) του ΕΛΚΕ, βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων, αποτελεί ουσιώδες εργαλείο στρατηγικής ανάπτυξης και διαρκούς βελτίωσης. Ο σκοπός του ερωτηματολογίου είναι να λειτουργήσει ως μέσο ουσιαστικής ανατροφοδότησης από το κοινό που αλληλεπιδρά με τις υπηρεσίες της ΜΟΔΥ – ΕΛΚΕ, όπως τα μέλη ΔΕΠ, οι διοικητικοί υπάλληλοι, οι συνεργάτες, οι φοιτητές και λοιποί εμπλεκόμενοι φορείς.

Μέσα από αυτή τη διαδικασία, επιδιώκεται η αποτύπωση της εμπειρίας τους, των προσδοκιών τους και των παρατηρήσεών τους, προκειμένου να αναδειχθούν τόσο τα θετικά στοιχεία όσο και τα σημεία που χρήζουν βελτίωσης.

Η περιοδική συλλογή στοιχείων επιτρέπει στην υπηρεσιακή μονάδα να εντοπίσει τα προβλήματα, τις αστοχίες, να σχεδιάσει στοχευμένες δράσεις για την ενίσχυση της ποιότητας. Παράλληλα, το ερωτηματολόγιο συνιστά μέσο ενίσχυσης της διαφάνειας και της λογοδοσίας, προβάλλοντας τη δέσμευση της ΜΟΔΥ ΕΛΚΕ για την συνεχή προσαρμογή της επικείμενης νομοθεσίας και το πλαίσιο υλοποίησής της, με κοινό στόχο την εξυπηρέτηση του δημόσιου συμφέροντος στο περιβάλλον της πανεπιστημιακής έρευνας και διοίκησης.

Στοχεύοντας στην αποτύπωση αντικειμενικών και υποκειμενικών αξιολογήσεων, ο σχεδιασμός του ερωτηματολογίου έγινε με τρόπο ώστε να εξασφαλίζει την εγκυρότητα και την αντιπροσωπευτικότητα των αποτελεσμάτων. Η χρήση κλειστών ερωτήσεων τύπου Likert προσφέρει στατιστικά δεδομένα για θεμελιώδεις δείκτες, όπως η ικανοποίηση, η αποτελεσματικότητα και η ποιότητα συνεργασίας, ενώ οι ανοιχτές ερωτήσεις επιτρέπουν στους χρήστες να εκφράσουν με ελευθερία τις σκέψεις και προτάσεις τους. Έτσι, ο ποιοτικός και ποσοτικός συνδυασμός των εργαλείων αξιολόγησης συμβάλλει στην εξαγωγή χρήσιμων συμπερασμάτων για κάθε επιμέρους λειτουργία/διαδικασία της Υπηρεσίας.

Με αναφορά στα δύο προηγούμενα έτη, ο σχεδιασμός του ερωτηματολογίου για το έτος αναφοράς 2024 έγινε με έμφαση στην άντληση ποιοτικής αξιολόγησης για την ποιότητα των υπηρεσιών.

Ακολουθεί παρουσίαση των απαντήσεων που δόθηκαν από τους χρήστες/συμβαλλομένους (το



ερωτηματολόγιο ήταν προσβάσιμο έως 27 Μαΐου 2025, βλ. Παράρτημα Α - για το έτος 2024).

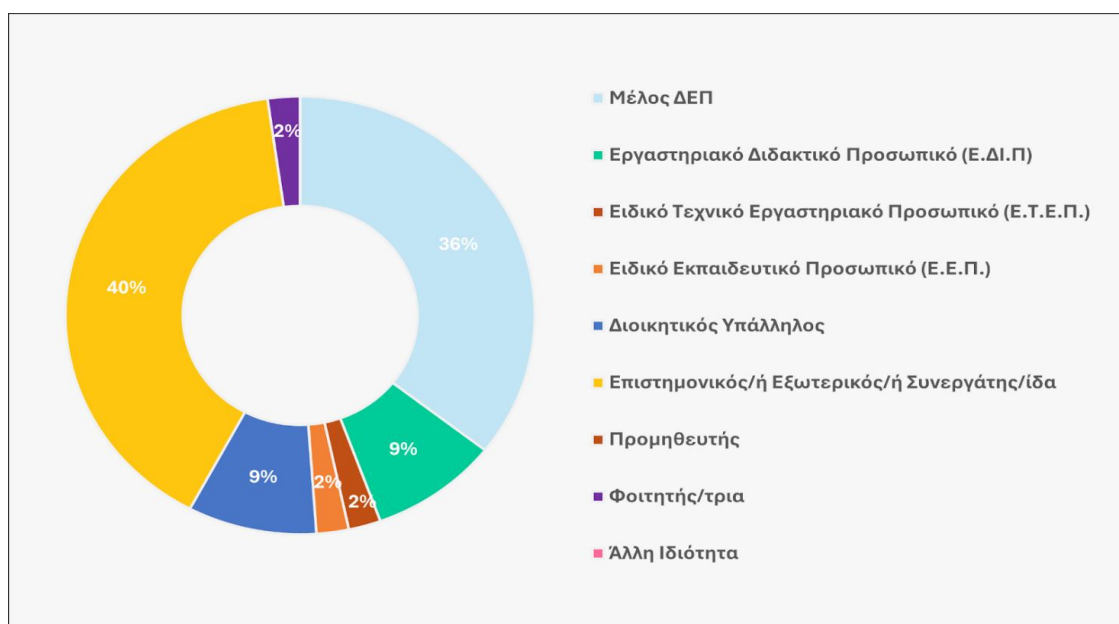
Συγκεντρώθηκαν συνολικά 45 απαντήσεις του ερωτηματολογίου, έναντι 28 απαντήσεων συγκριτικά με το προηγούμενο έτος αναφοράς (αύξηση κατά 60,71%). Η επεξεργασία τους έγινε στο Microsoft Excel. Εξήχθησαν οι σταθμικοί μέσοι όροι κάθε ερώτησης και κάθε κατηγορίας ερωτήσεων, και δημιουργήθηκαν τα αντίστοιχα γραφήματα.

Ιδιότητα αξιολογητών

Μέσω μιας αναπτυσσόμενης λίστας/μενού (ως υποχρεωτική απάντηση) ο χρήστης καλείται να επιλέξει την ιδιότητά του.

Αναλυτικά η λίστα περιλαμβάνει τις ακόλουθες ομάδες:

- ❖ Μέλος ΔΕΠ
- ❖ Εργαστηριακό Διδακτικό Προσωπικό (Ε.ΔΙ.Π)
- ❖ Ειδικό Τεχνικό Εργαστηριακό Προσωπικό (Ε.Τ.Ε.Π.)
- ❖ Ειδικό Εκπαιδευτικό Προσωπικό (Ε.Ε.Π.)
- ❖ Διοικητικός Υπάλληλος
- ❖ Επιστημονικός/ή Εξωτερικός/ή Συνεργάτης/ίδα
- ❖ Προμηθευτής
- ❖ Φοιτητής/τρια
- ❖ Άλλη



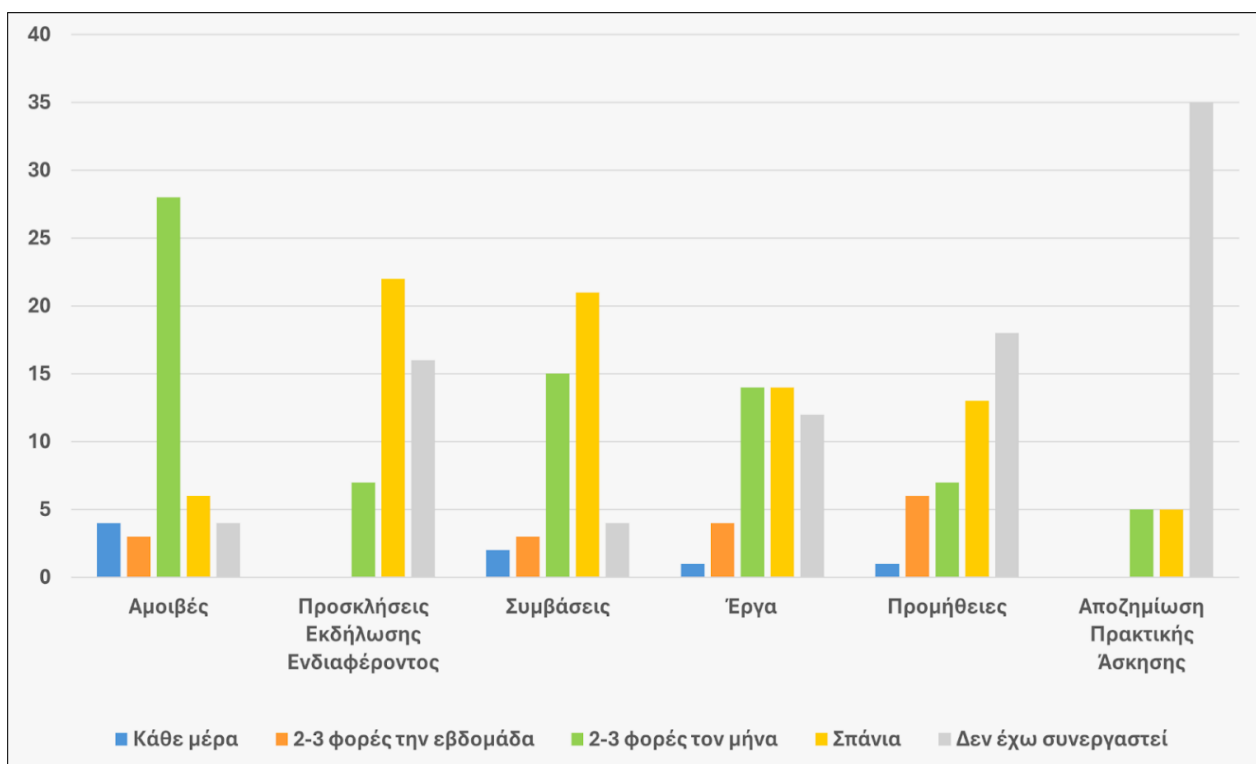
Γράφημα 1: Γραφική απεικόνιση των συμμετεχόντων στην αξιολόγηση της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε. ανάλογα με την δηλωθείσα ιδιότητα



Συχνότητα συνεργασίας

Στη συνέχεια ζητείται η συχνότητα συνεργασίας, όσον αφορά τις διαδικασίες, με τα Τμήματα της ΜΟΔΥ ΕΛΚΕ. Ως απάντηση για κάθε διαδικασία της Υπηρεσίας υπάρχει η δυνατότητα επιλογής μεταξύ πέντε απαντήσεων:

- ✓ Κάθε μέρα
- ✓ 2-3 φορές την εβδομάδα
- ✓ 2-3 φορές τον μήνα
- ✓ Σπάνια
- ✓ Δεν έχω συνεργαστεί



Γράφημα 2: Γραφική απεικόνιση συχνότητας συνεργασίας, όσον αφορά τις διαδικασίες με τα Τμήματα της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε.



Σύμφωνα με τις απαντήσεις των αξιολογητών, τα υψηλότερα ποσοστά στην καθημερινή και εβδομαδιαία επικοινωνία σημειώνουν οι διαδικασίες των "Αμοιβών" και των "Συμβάσεων (σύναψη, τροποποίηση, λύση/ακύρωση)" που αντιστοιχούν στα Τμήματα: "Οικονομικής Διαχείρισης" και "Διαχείρισης Ανθρώπινων Πόρων & Προμηθειών".

Τα Τμήματα που είναι αρμόδια για τις διαδικασίες προς αξιολόγηση, όπως αναφέρονται και περιγράφονται στο link: [Οργανόγραμμα | Elke \(hua.gr\)](#) και στο [ΦΕΚ 2274/10.05.2022 τεύχος Β'](#) είναι:

- Ανάπτυξης της Έρευνας
- Οικονομικής Διαχείρισης
- Παρακολούθησης & Διαχείρισης Έργων
- Διαχείρισης Προμηθειών & Ανθρώπινων Πόρων
- Διοικητικής Υποστήριξης



Κλειστές ερωτήσεις

Στο ερωτηματολόγιο του έτους 2024 για την αξιολόγηση της ΜΟΔΥ ΕΛΚΕ υπάρχουν κλειστές και ανοικτού τύπου ερωτήσεις. Οι τέσσερις ερωτήσεις κλειστού τύπου διαβαθμίζονται στην πενταβάθμια κλίμακα τύπου Likert (Likert scale). Τα κριτήρια που χρησιμοποιούνται, δηλαδή οι προτάσεις στις οποίες αντιστοιχούν οι βαθμίδες, είναι σύντομες, σαφείς και γραμμένες σε κατανοητή γλώσσα, δεν εμπεριέχουν γενικολογίες, και καλύπτουν όλο το εξεταζόμενο εύρος.

Πιο συγκεκριμένα οι 3 μεγάλες ενότητες **-κλειστές ερωτήσεις-** είναι:

- Βαθμός ικανοποίησης βάσει κριτηρίων
- Ποιότητα συνεργασίας με το προσωπικό
- Υποδομές – Ηλεκτρονική Υποστήριξη

Ακολουθώς οι υποκατηγορίες των ανωτέρω κατά σειρά προς αξιολόγηση ενοτήτων παρατίθενται ως εξής:

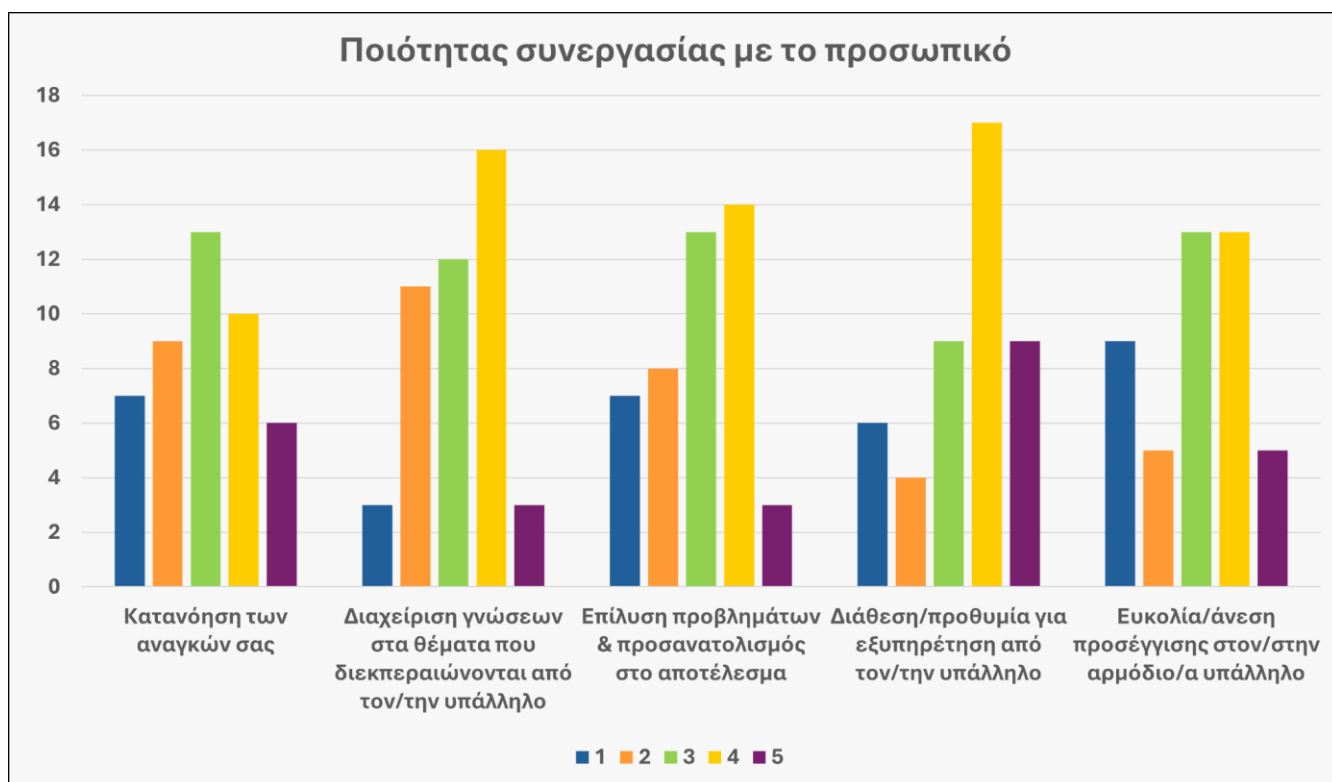
Βαθμός ικανοποίησης βάσει κριτηρίων

- ✓ Χρόνος ενημέρωσης-κοινοποίησης σχετικών αποφάσεων της ΕΕ από την αντίστοιχη συνεδρίαση της
- ✓ Χρόνος έγκρισης αποδοχής διαχείρισης νέου έργου
- ✓ Παρεχόμενες υπηρεσίες που αφορούν την υποβολή ερευνητικών προτάσεων
- ✓ Πληρότητα και ευχρηστίας του ιστοτόπου του ΕΛΚΕ
- ✓ Παρεχόμενη βοήθεια σχετικά με τις αναρτημένες οδηγίες των τυποποιημένων διαδικασιών
- ✓ Εξυπηρέτηση του κοινού σε ό,τι αφορά την λειτουργία του portal
- ✓ Χρόνος σύνταξης και δημοσίευσης μιας ΠΕΕ
- ✓ Χρόνος ολοκλήρωσης προμήθειας δαπανών (άνω των 2.500€)
- ✓ Απόκριση ερωτημάτων/αιτημάτων που συσχετίζονται με την διαχείριση έργων
- ✓ Έγκαιρη εξυπηρέτηση στην παρακολούθηση έργων
- ✓ Χρόνος αποζημίωσης μετακινήσεων
- ✓ Χρόνος αποζημίωσης αμοιβών
- ✓ Αποτελεσματικότητα της διοίκησης του ΕΛΚΕ για το συντονισμό των λειτουργιών του



Ποιότητα συνεργασίας με το προσωπικό

- ✓ Κατανόηση των αναγκών σας
- ✓ Διαχείριση γνώσεων στα θέματα που διεκπεραιώνονται από τον/την υπάλληλο
- ✓ Επίλυση προβλημάτων & προσανατολισμός στο αποτέλεσμα
- ✓ Διάθεση/προθυμία για εξυπηρέτηση από τον/την υπάλληλο
- ✓ Ευκολία/άνεση προσέγγισης στον/στην αρμόδιο/α υπάλληλο

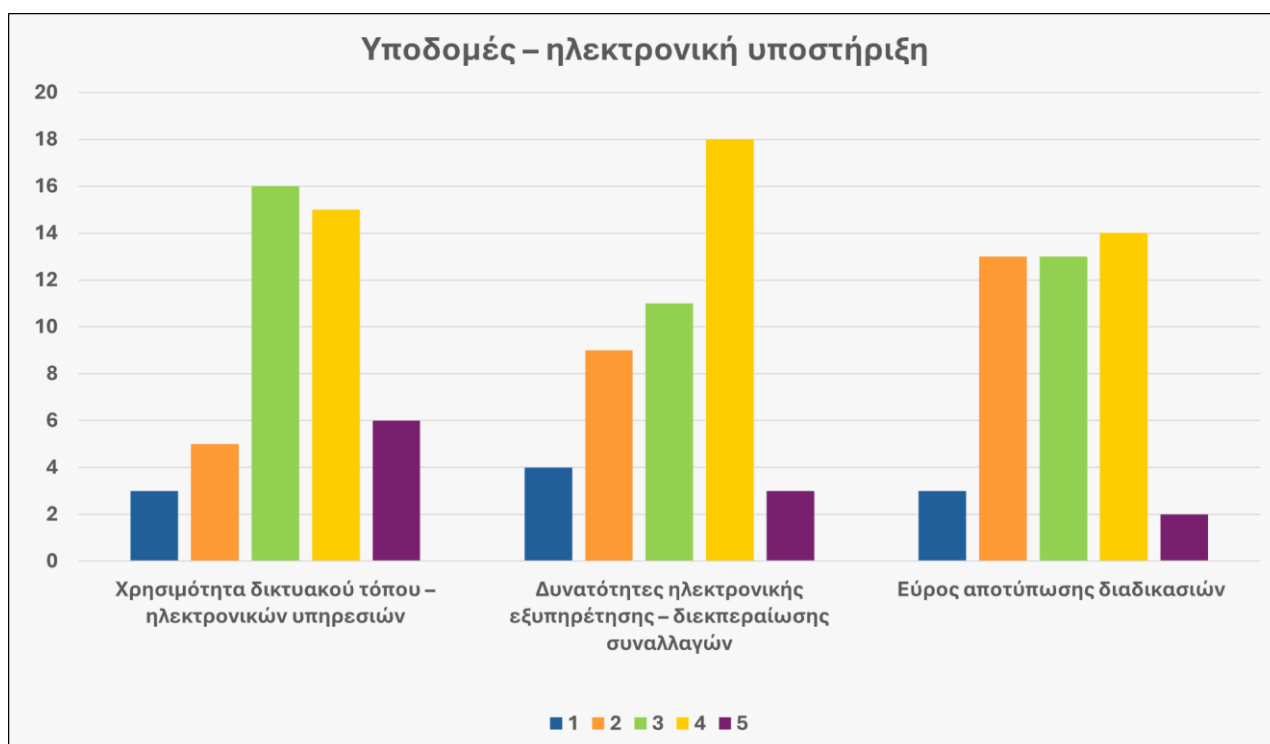


Γράφημα 3: Γραφική απεικόνιση ποιότητας με τα Τμήματα της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε.



Υποδομές – Ηλεκτρονική Υποστήριξη

- ✓ Χρησιμότητα δικτυακού τόπου – ηλεκτρονικών υπηρεσιών
- ✓ Δυνατότητες ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης – διεκπεραίωσης συναλλαγών
- ✓ Εύρος αποτύπωσης διαδικασιών



Γράφημα 4: Γραφική απεικόνιση υποδομών – ηλεκτρονικής υποστήριξης της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε.



Αναλυτικά, οι μέσοι όροι στις βασικές κατηγορίες και τις υποκατηγορίες του ερωτηματολογίου παρουσιάζονται στους ακόλουθους πίνακες:

Πίνακας 1:

Τιμές Μ.Ο. (0-5) στις Βασικές Κατηγορίες & στις Υποκατηγορίες Αξιολόγησης

Ερωτήσεις – Βασικές Κατηγορίες Ερωτηματολογίου Αξιολόγησης Ικανοποίησης	Ικανοποίηση Μ.Ο. (0-5)
Βαθμός ικανοποίησης βάσει κριτηρίων	3,14
Ποιότητα συνεργασίας με το προσωπικό	3,09
Υποδομές – Ηλεκτρονική Υποστήριξη	3,16

Ερωτήσεις – Υποκατηγορίες Ερωτηματολογίου Αξιολόγησης Ικανοποίησης	Ικανοποίηση Μ.Ο. (0-5)
Χρόνος ενημέρωσης-κοινοποίησης σχετικών αποφάσεων της ΕΕ από την αντίστοιχη συνεδρίαση της	3,33
Χρόνος έγκρισης αποδοχής διαχείρισης νέου έργου	3,22
Παρεχόμενες υπηρεσίες που αφορούν την υποβολή ερευνητικών προτάσεων	3,12
Πληρότητα και ευχρηστίας του ιστοτόπου του ΕΛΚΕ	3,41
Παρεχόμενη βοήθεια σχετικά με τις αναρτημένες οδηγίες των τυποποιημένων διαδικασιών	3,36
Εξυπηρέτηση του κοινού σε ό,τι αφορά την λειτουργία του portal	3,44
Χρόνος σύνταξης και δημοσίευσης μιας ΠΕΕ	2,96
Χρόνος ολοκλήρωσης προμήθειας δαπανών (άνω των 2.500€)	3,33



Απόκριση ερωτημάτων/αιτημάτων που συσχετίζονται με την διαχείριση έργων	3,12
Έγκαιρη εξυπηρέτηση στην παρακολούθηση έργων	3,19
Χρόνος αποζημίωσης μετακινήσεων	2,74
Χρόνος αποζημίωσης αμοιβών	2,90
Αποτελεσματικότητα της διοίκησης του ΕΛΚΕ για το συντονισμό των λειτουργιών του	2,75
Κατανόηση των αναγκών	2,97
Διαχείριση γνώσεων στα θέματα που διεκπεραιώνονται από τον/την υπάλληλο	3,11
Επίλυση προβλημάτων & προσανατολισμός στο αποτέλεσμα	2,95
Διάθεση/προθυμία για εξυπηρέτηση από τον/την υπάλληλο	3,42
Ευκολία/άνεση προσέγγισης στον/στην αρμόδιο/α υπάλληλο	3,00
Χρησιμότητα δικτυακού τόπου – ηλεκτρονικών υπηρεσιών	3,35
Δυνατότητες ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης – διεκπεραίωσης συναλλαγών	3,15
Εύρος αποτύπωσης διαδικασιών	2,97



Συνολική Εικόνα Αξιολόγησης – Σύγκριση με το έτος αναφοράς 2023

Η ανάλυση των απαντήσεων επιτρέπει όχι μόνο την αποτύπωση της τρέχουσας κατάστασης αλλά και τη διαμόρφωση μετρήσιμων στόχων για την επόμενη περίοδο αξιολόγησης. Εν τέλει, η επιτυχία του ερωτηματολογίου μετριέται μέσα από την έμπρακτη αξιοποίηση των ευρημάτων του για την παραγωγή ποιοτικής αλλαγής.

Το 2024 σημειώθηκε γενικά μια μικρή απόκλιση στις περισσότερες κατηγορίες αξιολόγησης σε σύγκριση με το 2023. Αυτό αποδεικνύεται συγκριτικά από την μεταβολή των μέσων όρων στην πλειονότητα των ερωτήσεων. Πιο συγκεκριμένα:

Βαθμός ικανοποίησης βάσει κριτηρίων:

Το 2024 καταγράφηκε μια μείωση στη βαθμολογία της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, φτάνοντας σε Μ.Ο. 3.14 έναντι υψηλότερης βαθμολογίας το 2023 (3.55). Αυτό υποδεικνύει την προσπάθεια των χρηστών για βελτίωση της υποστήριξης και της ενημέρωσης.

Ποιότητα συνεργασίας με το προσωπικό:

Η ποιότητα συνεργασίας με το προσωπικό μεταβλήθηκε ελαφρώς, με Μ.Ο. 3.09 για το 2024, έναντι υψηλότερης τιμής το 2023. Η μείωση αυτή μπορεί να σχετίζεται με την προσπάθεια για καλύτερη κατανόηση των αναγκών των χρηστών και τον βαθμό εξυπηρέτησης από το προσωπικό.

Υποδομές και Ηλεκτρονική Υποστήριξη:

Οι υποδομές και η ηλεκτρονική υποστήριξη παρουσιάζουν έναν μέσο όρο της τάξης 3,16. Εξακολουθούν να αναγνωρίζονται από τους χρήστες οι αναβαθμίσεις των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, αν και υπάρχει περιθώριο περαιτέρω βελτίωσης.

Συμπεράσματα και Προτάσεις:

Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι οι προσπάθειες βελτίωσης αποδίδουν, αλλά υπάρχει ακόμα ανάγκη για περαιτέρω ενίσχυση των υποδομών και της υποστήριξης, καθώς και για την επίλυση ζητημάτων όπως η καθυστέρηση στις διαδικασίες και η ανάγκη για υιοθέτηση των νέων διαδικασιών που ενσωματώνονται στο Πληροφοριακό σύστημα της ΜΟΔΥ ΕΛΚΕ.

Ανοιχτές ερωτήσεις

Οι ερωτήσεις ανοιχτού τύπου αφορούν σχόλια και παρατηρήσεις των αποδεκτών σχετικά με τα ισχυρά σημεία της λειτουργίας της Υπηρεσίας, τα σημαντικότερα προβλήματα, καθώς και τις προτάσεις για βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών που πρέπει να αναληφθούν.

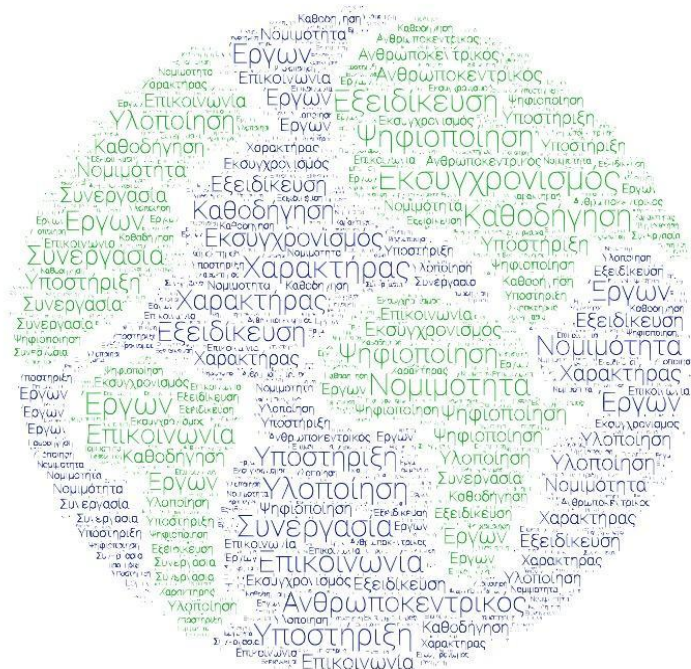
Οι απαντήσεις των αποδεκτών των υπηρεσιών της Υπηρεσίας στις τρεις ανοιχτές ερωτήσεις που περιλαμβάνει το ερωτηματολόγιο παρουσιάζονται παρακάτω:



Α. Δυνατά σημεία της Υπηρεσίας

Αναφέρονται ομαδοποιημένα:

α/α	Δυνατά σημεία στη ΜΟΔΥ ΕΛΚΕ
1	Εκσυγχρονισμός διαδικασιών Η ψηφιοποίηση, η προσπάθεια εκσυγχρονισμού και ο καταμερισμός αρμοδιοτήτων ενισχύουν την αποτελεσματικότητα της ΜΟΔΥ. Υπάρχει προσανατολισμός στην ειδίκευση προσωπικού και βελτίωση στη ροή εργασιών .
2	Ανθρωποκεντρική προσέγγιση Οι υπηρεσίες διατηρούν ανθρωποκεντρικό χαρακτήρα , με έμφαση στην εξυπηρέτηση των ερευνητών και την προσωπική επικοινωνία . Η προσέγγιση αυτή αυξάνει την ικανοποίηση των ενδιαφερομένων.
3	Διαθεσιμότητα προσωπικού Υπάρχει υπερπροσπάθεια από μεμονωμένους υπαλλήλους, με διαθεσιμότητα, υποστήριξη και προθυμία για βοήθεια σε δύσκολες περιπτώσεις, παρά τις περιορισμένες δυνατότητες.
4	Γνώση θεσμικού πλαισίου Το προσωπικό δείχνει εξοικείωση με τις νομοθετικές διαδικασίες και τους κανονισμούς , εξασφαλίζοντας νομιμότητα και συμμόρφωση σε ό,τι αφορά τις πράξεις και τα έργα.
5	Οργάνωση και καθοδήγηση Υπάρχει ένα βαθμός οργάνωσης στις εσωτερικές διαδικασίες , με επαρκή καθοδήγηση στα βασικά σημεία υλοποίησης των ερευνητικών έργων.
6	Επικοινωνία και συνεργασία Η επικοινωνία με τις υπηρεσίες της ΜΟΔΥ θεωρείται σε αρκετές περιπτώσεις αποτελεσματική , με συνεργατική διάθεση και προθυμία επίλυσης προβλημάτων.
7	Υποστήριξη ερευνητικών έργων Παρέχεται διοικητική και οικονομική υποστήριξη στους ερευνητές. Η συμβολή της ΜΟΔΥ θεωρείται καθοριστική στην υλοποίηση και παρακολούθηση των έργων.



B. Σημαντικότερα προβλήματα της Υπηρεσίας

Αναφέρονται ομαδοποιημένα:

α/α	Σημαντικότερα προβλήματα στη ΜΟΔΥ ΕΛΚΕ
1	Καθυστέρηση διαδικασιών Αναφέρονται σοβαρές καθυστερήσεις στον έλεγχο αιτημάτων , την καταβολή αποζημιώσεων και την έγκριση δαπανών , που δημιουργούν λειτουργικά προβλήματα.
2	Ανεπαρκής καθοδήγηση και επικοινωνία Έλλειψη οδηγιών, συμβουλών και καθοδήγησης όταν προκύπτουν προβλήματα. Οι απαντήσεις είναι γενικές, χωρίς πρακτικές λύσεις , και η επικοινωνία είναι συχνά δύσκολη.
3	Γραφειοκρατία και θεσμική προσκόλληση Υπερβολική γραφειοκρατία και προσκόλληση σε τυπολατρικές διαδικασίες , χωρίς ευελιξία στην επίλυση προβλημάτων .



4	Ανομοιομορφία προσωπικού και υποστήριξης Υπάρχει διαφορά αποδοτικότητας μεταξύ υπαλλήλων (στελέχη δύο ταχυτήτων), με ανισότητες στη στήριξη και την παροχή υπηρεσιών .
5	Υποστελέχωση και φόρτος εργασίας Το ανθρώπινο δυναμικό δεν επαρκεί για τον όγκο των αιτημάτων, ενώ το υπάρχον προσωπικό λειτουργεί υπό πίεση , με υπερφόρτωση καθηκόντων.



Γ. Προτάσεις για βελτίωση παρεχόμενων υπηρεσιών της Υπηρεσίας
Αναφέρονται ομαδοποιημένα:

α/α	Προτάσεις για βελτίωση παρεχόμενων υπηρεσιών
1	Ενίσχυση ανθρώπινου δυναμικού Απαιτείται πρόσληψη επιπλέον προσωπικού για τη μείωση του φόρτου εργασίας , καθώς και εκπαίδευση στα νέα εργαλεία. Η υποστελέχωση επιβαρύνει τη λειτουργία και καθυστερεί διαδικασίες, επηρεάζοντας αρνητικά την εξυπηρέτηση.
2	Ψηφιοποίηση και εργαλεία Η ψηφιοποίηση , η χρήση πλατφόρμας έργων και η υιοθέτηση νέων εργαλείων (π.χ. ResCom) θα απλοποιούσαν τη διαχείριση και θα μείωναν τα λάθη, τις καθυστερήσεις και την ανάγκη για φυσική παρουσία.
3	Τυποποίηση και απλοποίηση διαδικασιών Η τυποποίηση και σταθεροποίηση των διαδικασιών , με σαφείς οδηγίες ,

	λιγότερες χειρόγραφες υπογραφές , και απλούστερα έντυπα , θα βελτιώνει σημαντικά την εμπειρία των χρηστών και θα μειώνει τη γραφειοκρατία .
4	Συμπεριφορά και κουλτούρα εξυπηρέτησης Τονίζεται η ανάγκη για βελτίωση της συμπεριφοράς του προσωπικού, με σεβασμό, ενσυναίσθηση και υπευθυνότητα προς τους εξωτερικούς συνεργάτες, ειδικά σε θέματα πληρωμών και βιοπορισμού .
5	Καθοδήγηση και υποστήριξη Η δημιουργία προσωπικού συμβούλου , η προσομοίωση διαδικασιών , καθώς και η άμεση ενημέρωση για αλλαγές στις διαδικασίες, θα διευκόλυνε την κατανόηση και ορθή εφαρμογή των κανόνων από τα μέλη ΔΕΠ και συνεργάτες.
6	Οργάνωση και προγραμματισμός Αναγκαία η τήρηση χρονοδιαγραμμάτων , η προτεραιοποίηση εργασιών και η οργάνωση ραντεβού , ώστε να διασφαλιστεί ομαλή ροή εργασίας χωρίς άσκοπες καθυστερήσεις ή συγκρούσεις καθηκόντων.
7	Αξιολόγηση και εσωτερικός έλεγχος Ζητείται αξιολόγηση προσωπικού , αυστηροποίηση εσωτερικών ελέγχων , και αναδιοργάνωση ώστε να εντοπίζονται και να διορθώνονται αδυναμίες εγκαίρως με αναβάθμιση πληροφοριακών συστημάτων όπου είναι απαραίτητο.





Συμπέρασμα

Η αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών της ΜΟΔΥ – ΕΛΚΕ του Χαροκοπείου Πανεπιστημίου για το έτος 2024 ανέδειξε τη σημαντική συμβολή του ανθρώπινου δυναμικού και των τεχνολογικών υποδομών στην καθημερινή εξυπηρέτηση του ακαδημαϊκού και ερευνητικού κοινού. Παρά τις προκλήσεις, όπως η υποστελέχωση και οι καθυστερήσεις στις διαδικασίες, το προσωπικό επιδεικνύει επαγγελματικότητα, διάθεση για συνεργασία και γνώση του θεσμικού πλαισίου, στοιχείο που ενισχύει τη θετική εικόνα της Υπηρεσίας.

Οι συμμετέχοντες στην αξιολόγηση ανέδειξαν ως βασικά προβλήματα την καθυστέρηση στην εκτέλεση αιτημάτων, την ανεπαρκή καθοδήγηση σε πολύπλοκες διαδικασίες και τη γραφειοκρατία. Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στην ανάγκη για εκσυγχρονισμό, απλοποίηση και τυποποίηση των διαδικασιών μέσω καλύτερων πληροφοριακών εργαλείων και συστημάτων, όπως και στη δημιουργία ενός πλαισίου συστηματικής ενημέρωσης και υποστήριξης των χρηστών.

Προτάθηκε η ενίσχυση του ανθρώπινου δυναμικού, η ετήσια επιμόρφωση του προσωπικού, η ανάπτυξη σαφών οδηγιών για τους χρήστες, καθώς και η αναβάθμιση του πληροφοριακού συστήματος ώστε να ανταποκρίνεται στις αυξημένες απαιτήσεις των έργων.

Η διοίκηση της ΜΟΔΥ – ΕΛΚΕ οφείλει να λάβει σοβαρά υπόψη τις παρατηρήσεις των χρηστών, προκειμένου να βελτιώσει περαιτέρω την ποιότητα των υπηρεσιών της, ενισχύοντας τη διαφάνεια, την αποδοτικότητα και τη συνολική εμπειρία των συνεργαζόμενων φορέων.

Προτεινόμενοι άξονες για τη βελτίωση της αποδοτικότητας της ΜΟΔΥ – ΕΛΚΕ

Η αναλυτική αξιολόγηση κατέδειξε καθυστερήσεις, ανεπαρκή καθοδήγηση, γραφειοκρατικά εμπόδια και προβλήματα στην επικοινωνία με τους χρήστες. Για την ουσιαστική αντιμετώπιση αυτών, προτείνονται οι εξής στοχευμένες ενέργειες:

1. Ενίσχυση ανθρώπινου δυναμικού & καταμερισμός αρμοδιοτήτων

- Η κάλυψη κενών θέσεων και η καλύτερη αξιοποίηση του υφιστάμενου προσωπικού
- Άμεση προκήρυξη θέσεων για την ενίσχυση των τμημάτων με τη μεγαλύτερη επιβάρυνση (π.χ. διαχείρισης και παρακολούθησης έργων, οικονομικής διαχείρισης για την εμπρόθεσμη εξόφληση αμοιβών/μετακινήσεων).
- Καθιέρωση μηνιαίων συναντήσεων προσωπικού για παρακολούθηση φόρτου και ισοκατανομή εργασιών ανά τμήμα.



2. Ψηφιοποίηση διαδικασιών και ενοποίηση εργαλείων

- Η περαιτέρω ψηφιοποίηση
- Εφαρμογή σύγχρονης πλατφόρμας έργων (π.χ. ResCom) για κεντρική διαχείριση αιτημάτων.
- Ψηφιακό ολοκληρωμένο κύκλωμα όλων των αιτήσεων/εγκρίσεων/ πληρωμών (ψηφιακά υπογεγραμμένα).
- Δημιουργία εργαλείων (π.χ. dashboard) για τον χρήστη (μέλος ΔΕΠ/ερευνητή) προς ενημέρωση για την πορεία του αιτήματός του.

3. Τυποποίηση και απλοποίηση διαδικασιών

- Σύνταξη επικαιροποιημένων, απλών και κατανοητών οδηγιών για όλες τις διαδικασίες (με παραδείγματα).

4. Ενίσχυση επικοινωνίας & καθοδήγησης χρηστών

- Καθιέρωση online σύντομων webinars για την επεξήγηση των βασικών διαδικασιών (1 φορά/τρίμηνο).

5. Εκπαίδευση προσωπικού & καλλιέργεια κουλτούρας εξυπηρέτησης

- Προγραμματισμός ετήσιων εκπαιδευτικών σεμιναρίων/συναντήσεων σε θέματα: επικοινωνίας, διαχείρισης παραπόνων, θεσμικού πλαισίου, νέων πληροφοριακών συστημάτων (στο μέτρο του εφικτού)
- Καθιέρωση εσωτερικής αξιολόγησης με καθορισμό KPIs και mentoring για νέο προσωπικό.

6. Αναδιοργάνωση ροής εργασιών & παρακολούθηση προόδου

- Θέσπιση υποχρεωτικών χρονοδιαγραμμάτων για όλες τις διαδικασίες, με παρακολούθηση από χρήστες και προϊσταμένους.
- Ανάπτυξη/χρησιμοποίηση εσωτερικού εργαλείου παρακολούθησης προόδου (workflow tracker).

7. Ενίσχυση διαφάνειας & αξιολόγηση υπηρεσιών

- Τακτική (π.χ. ανά έτος) μέτρηση και δημοσιοποίηση συνοπτικών στατιστικών αποδοτικότητας (μέσοι χρόνοι διεκπεραίωσης, δείκτες ικανοποίησης), με έμφαση στην αξιολόγηση προσωπικού για την συνέπεια και την ποιότητα εξυπηρέτησής τους.
- Ανάπτυξη πλατφόρμας (ανώνυμης) ανατροφοδότησης για σχόλια χρηστών.