

ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ

ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΧΝΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΡΑΒΔΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

A. Ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών

Διοικητική

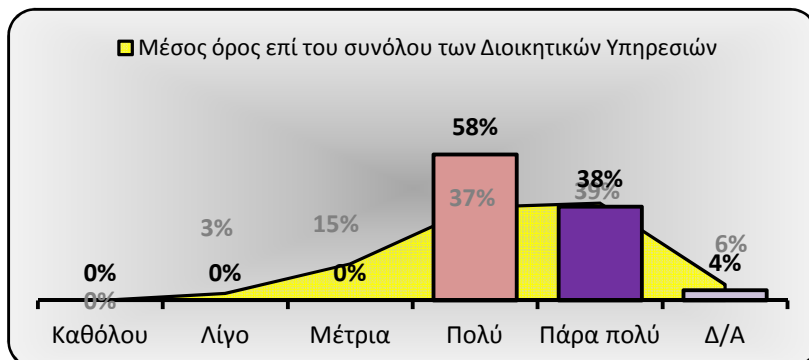
Ακαδημαϊκό έτος 2012-2013

Υπηρεσία: Δ.Κ.Β.

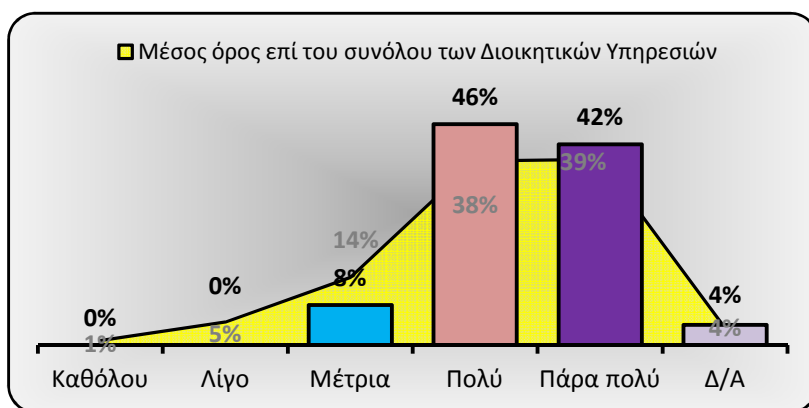
Σύνολο ερωτηματολογίων:

24

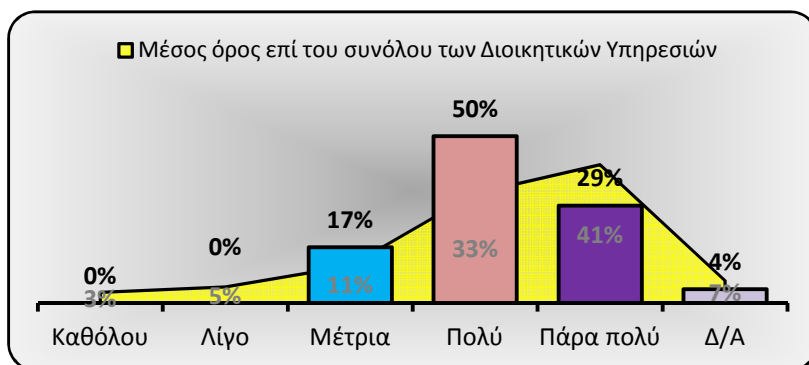
| 1. Ωράριο εξυπηρέτησης: | | |
|-------------------------|-----------|---------|
| | Συχνότητα | Ποσοστό |
| Καθόλου | 0 | 0% |
| Λίγο | 0 | 0% |
| Μέτρια | 0 | 0% |
| Πολύ | 14 | 58% |
| Πάρα πολύ | 9 | 38% |
| Δ/Α | 1 | 4% |
| Σύνολο | 24 | |



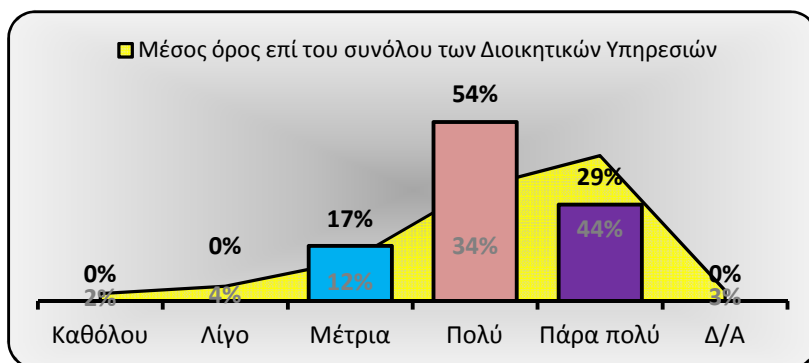
| 2. Ευκολία πρόσβασης στον/στην αρμόδιο/α υπάλληλο: | | |
|--|-----------|---------|
| | Συχνότητα | Ποσοστό |
| Καθόλου | 0 | 0% |
| Λίγο | 0 | 0% |
| Μέτρια | 2 | 8% |
| Πολύ | 11 | 46% |
| Πάρα πολύ | 10 | 42% |
| Δ/Α | 1 | 4% |
| Σύνολο | 24 | |



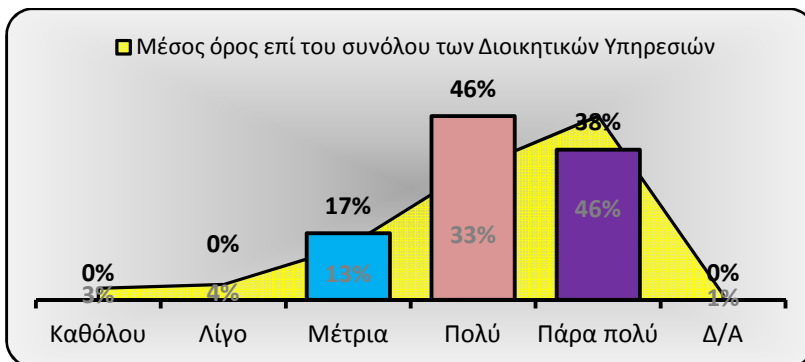
| 3. Κατανόηση των αναγκών σας: | | |
|-------------------------------|-----------|---------|
| | Συχνότητα | Ποσοστό |
| Καθόλου | 0 | 0% |
| Λίγο | 0 | 0% |
| Μέτρια | 4 | 17% |
| Πολύ | 12 | 50% |
| Πάρα πολύ | 7 | 29% |
| Δ/Α | 1 | 4% |
| Σύνολο | 24 | |



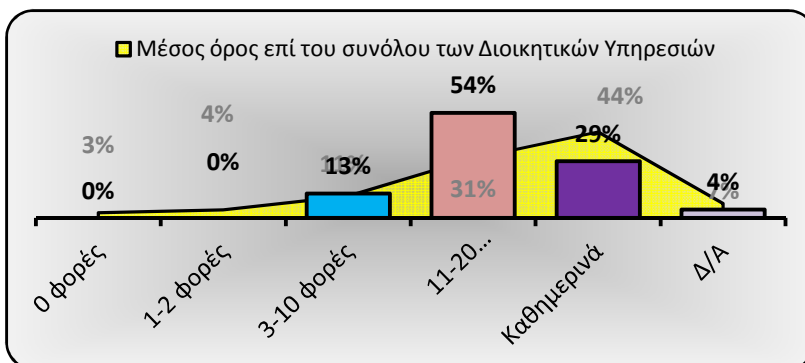
| 4. Παροχή βοήθειας: | | |
|---------------------|-----------|---------|
| | Συχνότητα | Ποσοστό |
| Καθόλου | 0 | 0% |
| Λίγο | 0 | 0% |
| Μέτρια | 4 | 17% |
| Πολύ | 13 | 54% |
| Πάρα πολύ | 7 | 29% |
| Δ/Α | 0 | 0% |
| Σύνολο | 24 | |



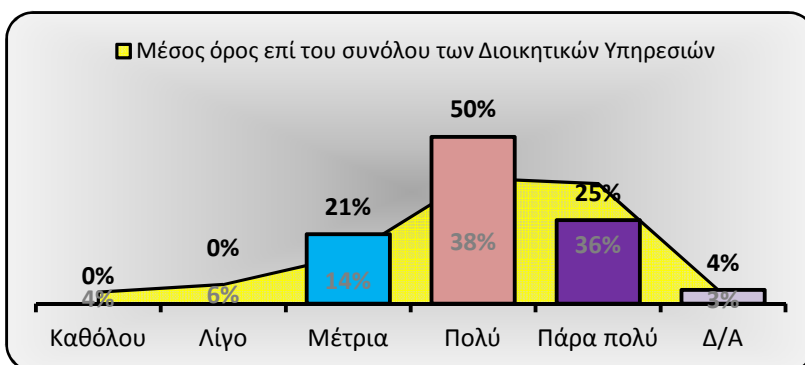
| 5. Αντιμετώπιση/διάθεση προσωπικού: | | |
|-------------------------------------|-----------|---------|
| | Συχνότητα | Ποσοστό |
| Καθόλου | 0 | 0% |
| Λίγο | 0 | 0% |
| Μέτρια | 4 | 17% |
| Πολύ | 11 | 46% |
| Πάρα πολύ | 9 | 38% |
| Δ/Α | 0 | 0% |
| Σύνολο | 24 | |



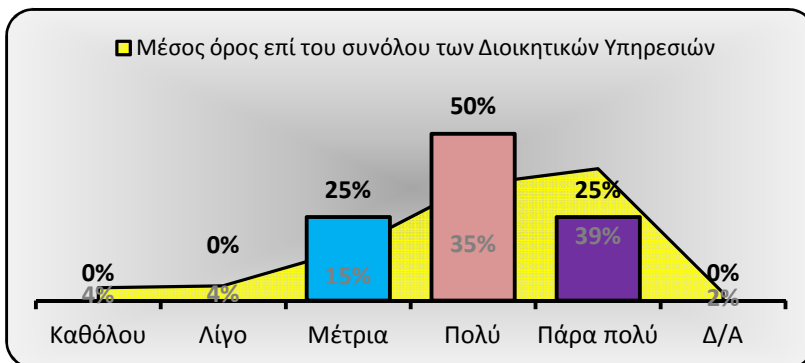
| 6. Συνεργασία με το προσωπικό: | | |
|--------------------------------|-----------|---------|
| | Συχνότητα | Ποσοστό |
| 0 φορές | 0 | 0% |
| 1-2 φορές | 0 | 0% |
| 3-10 φορές | 3 | 13% |
| 11-20 φορές | 13 | 54% |
| Καθημερινά | 7 | 29% |
| Δ/Α | 1 | 4% |
| Σύνολο | 24 | |



| 7. Έγκαιρη ενημέρωση: | | |
|-----------------------|-----------|---------|
| | Συχνότητα | Ποσοστό |
| Καθόλου | 0 | 0% |
| Λίγο | 0 | 0% |
| Μέτρια | 5 | 21% |
| Πολύ | 12 | 50% |
| Πάρα πολύ | 6 | 25% |
| Δ/Α | 1 | 4% |
| Σύνολο | 24 | |



| 8. Ταχύτητα εξυπηρέτησης: | | |
|---------------------------|-----------|---------|
| | Συχνότητα | Ποσοστό |
| Καθόλου | 0 | 0% |
| Λίγο | 0 | 0% |
| Μέτρια | 6 | 25% |
| Πολύ | 12 | 50% |
| Πάρα πολύ | 6 | 25% |
| Δ/Α | 0 | 0% |
| Σύνολο | 24 | |



Β. Δυναμικό και υποδομές

Διοικητική

Ακαδημαϊκό έτος 2012-2013

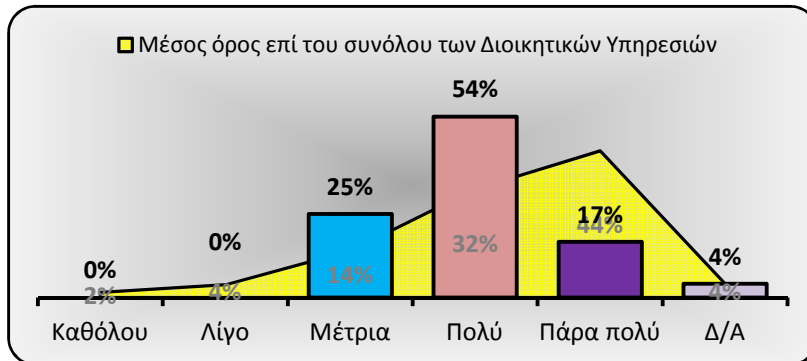
Υπηρεσία: Δ.Κ.Β.

Σύνολο ερωτηματολογίων:

24

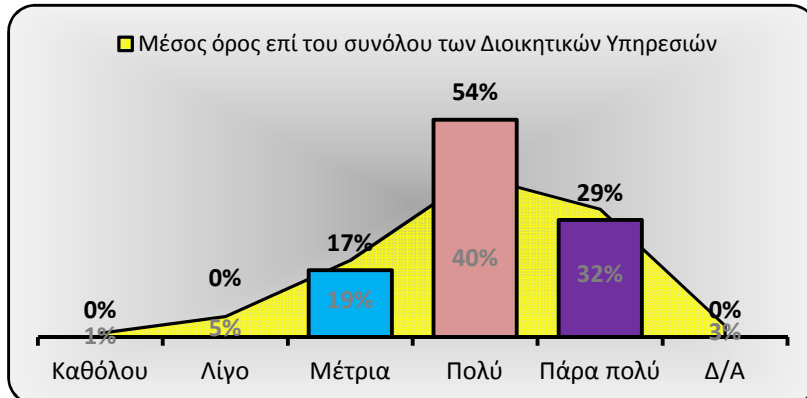
9. Κατάρτιση/εμπειρία προσωπικού:

| | Συχνότητα | Ποσοστό |
|-----------|-----------|---------|
| Καθόλου | 0 | 0% |
| Λίγο | 0 | 0% |
| Μέτρια | 6 | 25% |
| Πολύ | 13 | 54% |
| Πάρα πολύ | 4 | 17% |
| Δ/Α | 1 | 4% |
| Σύνολο | 24 | |



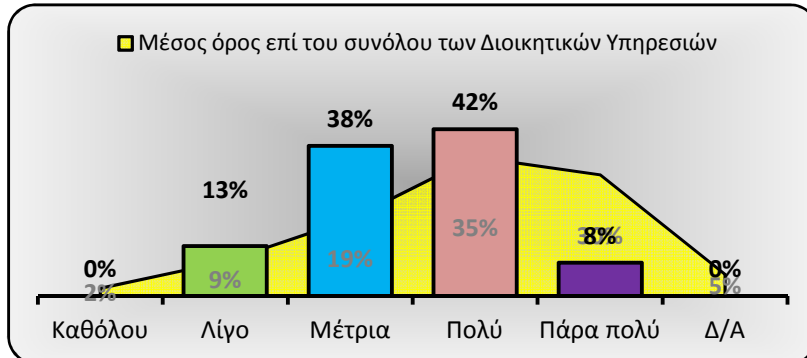
10. Διαθέσιμες υποδομές (χώροι, εγκαταστάσεις, κ.ο.κ.):

| | Συχνότητα | Ποσοστό |
|-----------|-----------|---------|
| Καθόλου | 0 | 0% |
| Λίγο | 0 | 0% |
| Μέτρια | 4 | 17% |
| Πολύ | 13 | 54% |
| Πάρα πολύ | 7 | 29% |
| Δ/Α | 0 | 0% |
| Σύνολο | 24 | |



11. Διαθέσιμος εξοπλισμός:

| | Συχνότητα | Ποσοστό |
|-----------|-----------|---------|
| Καθόλου | 0 | 0% |
| Λίγο | 3 | 13% |
| Μέτρια | 9 | 38% |
| Πολύ | 10 | 42% |
| Πάρα πολύ | 2 | 8% |
| Δ/Α | 0 | 0% |
| Σύνολο | 24 | |



Γ. Προβλήματα, ελλείψεις και δυσλειτουργίες

Διοικητική

Ακαδημαϊκό έτος 2012-2013

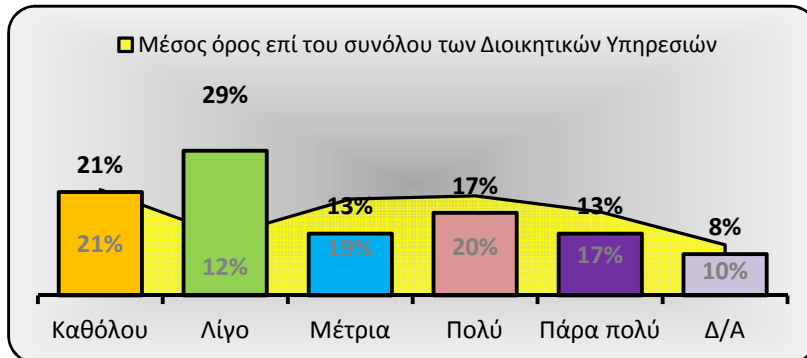
Υπηρεσία: Δ.Κ.Β.

Σύνολο ερωτηματολογίων:

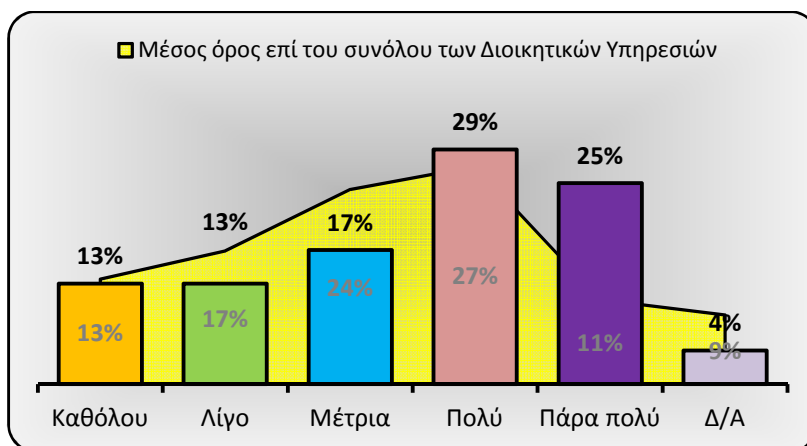
24

12. Έλλειψη προσωπικού:

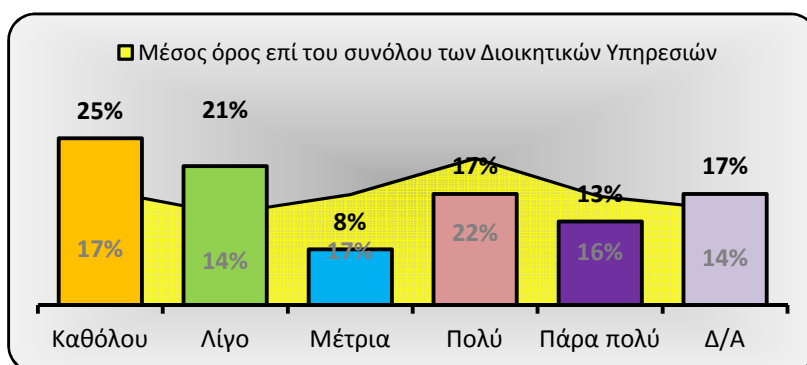
| | Συχνότητα | Ποσοστό |
|-----------|-----------|---------|
| Καθόλου | 5 | 21% |
| Λίγο | 7 | 29% |
| Μέτρια | 3 | 13% |
| Πολύ | 4 | 17% |
| Πάρα πολύ | 3 | 13% |
| Δ/Α | 2 | 8% |
| Σύνολο | 24 | |



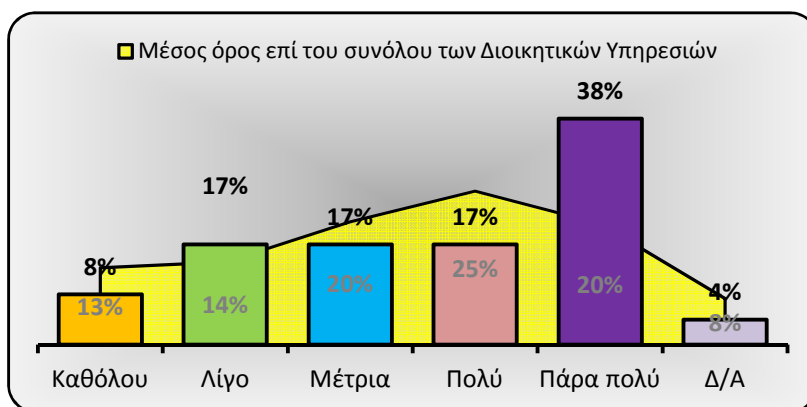
| 13. Ελλείψεις ή προβλήματα στις υποδομές (χώροι, εγκαταστάσεις) και τον εξοπλισμό: | | |
|--|-----------|---------|
| | Συχνότητα | Ποσοστό |
| Καθόλου | 3 | 13% |
| Λίγο | 3 | 13% |
| Μέτρια | 4 | 17% |
| Πολύ | 7 | 29% |
| Πάρα πολύ | 6 | 25% |
| Δ/Α | 1 | 4% |
| Σύνολο | 24 | |



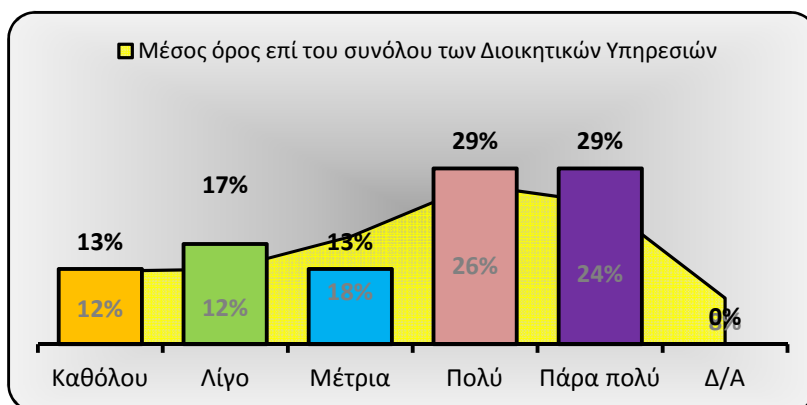
| 14. Ελλιπής κατάρτιση προσωπικού: | | |
|-----------------------------------|-----------|---------|
| | Συχνότητα | Ποσοστό |
| Καθόλου | 6 | 25% |
| Λίγο | 5 | 21% |
| Μέτρια | 2 | 8% |
| Πολύ | 4 | 17% |
| Πάρα πολύ | 3 | 13% |
| Δ/Α | 4 | 17% |
| Σύνολο | 24 | |



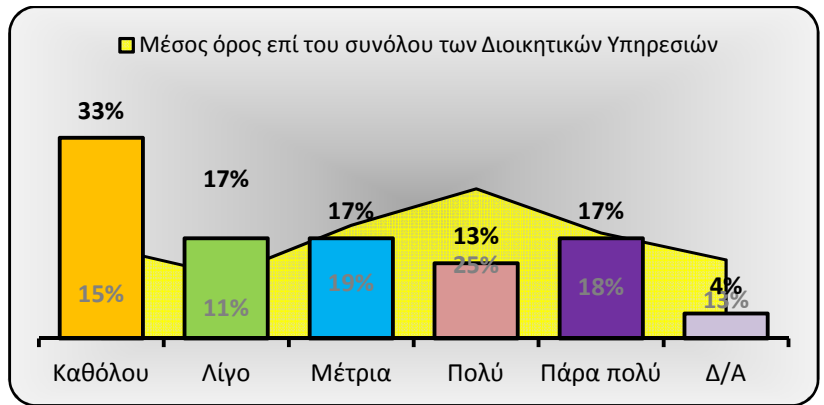
| 15. Προβλήματα λειτουργίας πληροφοριακού συστήματος: | | |
|--|-----------|---------|
| | Συχνότητα | Ποσοστό |
| Καθόλου | 2 | 8% |
| Λίγο | 4 | 17% |
| Μέτρια | 4 | 17% |
| Πολύ | 4 | 17% |
| Πάρα πολύ | 9 | 38% |
| Δ/Α | 1 | 4% |
| Σύνολο | 24 | |



| 16. Τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας της υπηρεσίας: | | |
|---|-----------|---------|
| | Συχνότητα | Ποσοστό |
| Καθόλου | 3 | 13% |
| Λίγο | 4 | 17% |
| Μέτρια | 3 | 13% |
| Πολύ | 7 | 29% |
| Πάρα πολύ | 7 | 29% |
| Δ/Α | 0 | 0% |
| Σύνολο | 24 | |

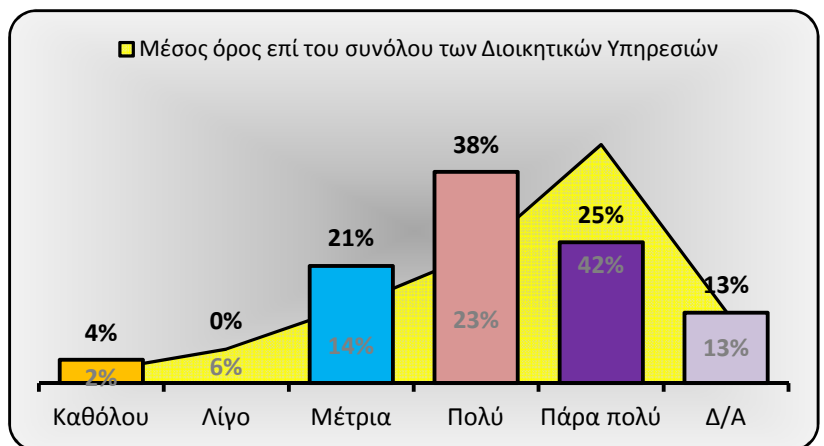


| 17. Χρονοβόρες/γραφειοκρατικές διαδικασίες: | | |
|---|-----------|---------|
| | Συχνότητα | Ποσοστό |
| Καθόλου | 8 | 33% |
| Λίγο | 4 | 17% |
| Μέτρια | 4 | 17% |
| Πολύ | 3 | 13% |
| Πάρα πολύ | 4 | 17% |
| Δ/Α | 1 | 4% |
| Σύνολο | 24 | |

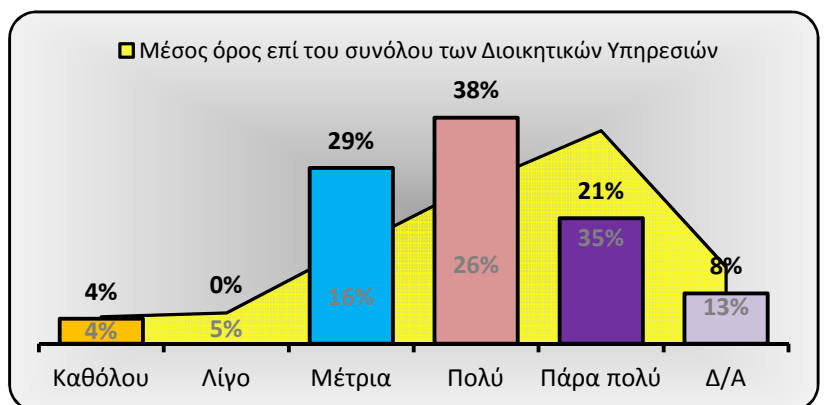


| Δ. Αντιμετώπιση παραπόνων | | | |
|---------------------------|--------|---------------------------|----------------------------|
| Διοικητική Υπηρεσία: | Δ.Κ.Β. | Ακαδημαϊκό έτος 2012-2013 | Σύνολο ερωτηματολογίων: 24 |

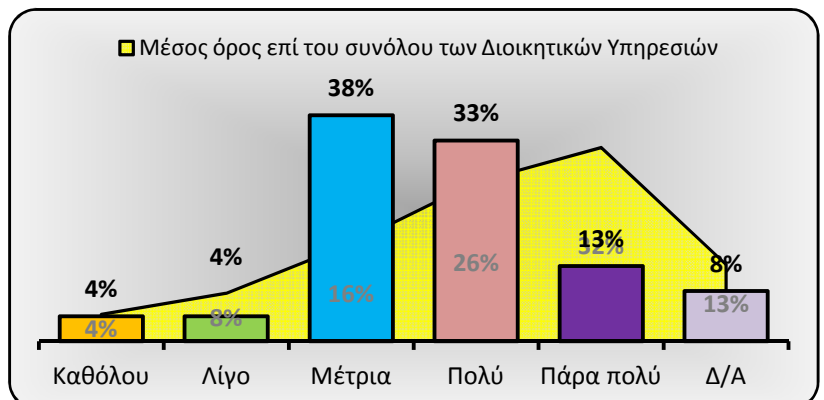
| 18. Ευκολία πρόσβασης στον αρμόδιο υπάλληλο, προκειμένου να εκφράσετε το παράπονό σας: | | |
|--|-----------|---------|
| | Συχνότητα | Ποσοστό |
| Καθόλου | 1 | 4% |
| Λίγο | 0 | 0% |
| Μέτρια | 5 | 21% |
| Πολύ | 9 | 38% |
| Πάρα πολύ | 6 | 25% |
| Δ/Α | 3 | 13% |
| Σύνολο | 24 | |



| 19. Προσοχή με την οποία αντιμετωπίστηκε το παράπονό σας: | | |
|---|-----------|---------|
| | Συχνότητα | Ποσοστό |
| Καθόλου | 1 | 4% |
| Λίγο | 0 | 0% |
| Μέτρια | 7 | 29% |
| Πολύ | 9 | 38% |
| Πάρα πολύ | 5 | 21% |
| Δ/Α | 2 | 8% |
| Σύνολο | 24 | |



| 20. Ταχύτητα επίλυσης του προβλήματός σας: | | |
|--|-----------|---------|
| | Συχνότητα | Ποσοστό |
| Καθόλου | 1 | 4% |
| Λίγο | 1 | 4% |
| Μέτρια | 9 | 38% |
| Πολύ | 8 | 33% |
| Πάρα πολύ | 3 | 13% |
| Δ/Α | 2 | 8% |
| Σύνολο | 24 | |



21. Σε γενικές γραμμές πώς θα αξιολογούσατε τις υπηρεσίες της Διεύθυνσης;

| | Συχνότητα | Ποσοστό |
|----------|-----------|---------|
| Κάκιστες | 0 | 0% |
| Κακές | 0 | 0% |
| Μέτριες | 3 | 13% |
| Καλές | 19 | 79% |
| Άριστες | 2 | 8% |
| Δ/Α | 0 | 0% |
| Σύνολο | 24 | |



ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ

Διοικητική

Ακαδημαϊκό έτος 2012-2013

Υπηρεσία: Δ.Κ.Β.

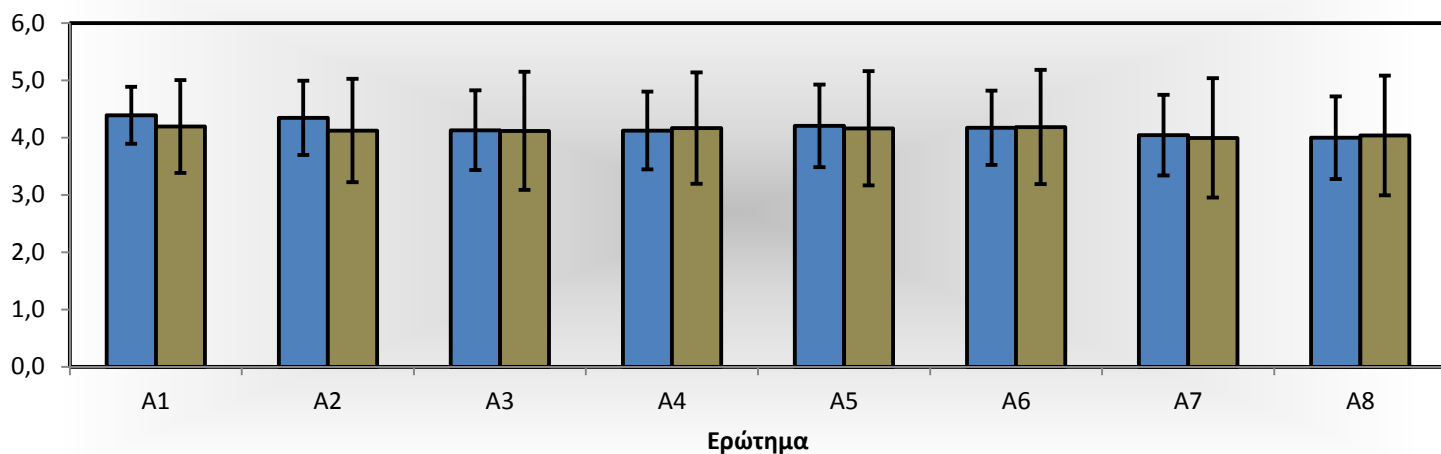
Σύνολο ερωτηματολογίων:

24

| | | N | Μέση τιμή | Τυπική απόκλιση | Επικρατούσα τιμή | |
|--|---|---|-----------|-----------------|------------------|---|
| A. Ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών | A1 | Ωράριο εξυπηρέτησης | 23 | 4,4 | 0,5 | 4 |
| | A2 | Ευκολία πρόσβασης στον/στην αρμόδιο/α υπάλληλο | 23 | 4,3 | 0,6 | 4 |
| | A3 | Κατανόηση των αναγκών σας | 23 | 4,1 | 0,7 | 4 |
| | A4 | Παροχή βοήθειας | 24 | 4,1 | 0,7 | 4 |
| | A5 | Αντιμετώπιση/διάθεση προσωπικού | 24 | 4,2 | 0,7 | 4 |
| | A6 | Συνεργασία με το προσωπικό | 23 | 4,2 | 0,7 | 4 |
| | A7 | Έγκαιρη ενημέρωση | 23 | 4,0 | 0,7 | 4 |
| | A8 | Ταχύτητα εξυπηρέτησης | 24 | 4,0 | 0,7 | 4 |
| A. | Ερωτήματα ενότητας A (A1 έως A8) | | | 4,2 | 0,7 | 4 |
| B. Δυναμικό και υποδομές | B9 | Κατάρτιση/εμπειρία προσωπικού | 23 | 3,9 | 0,7 | 4 |
| | B10 | Διαθέσιμες υποδομές (χώροι, εγκαταστάσεις, κ.ο.κ.) | 24 | 4,1 | 0,7 | 4 |
| | B11 | Διαθέσιμος εξοπλισμός | 24 | 3,5 | 0,8 | 4 |
| B. | Ερωτήματα ενότητας B (B9 έως B11) | | | 3,8 | 0,8 | 4 |
| Γ. Προβλήματα, ελλείψεις και δυσλειτουργίες | Γ12 | Ελλειψη προσωπικού | 22 | 2,7 | 1,4 | 2 |
| | Γ13 | Ελλείψεις ή προβλήματα στις υποδομές (χώροι, εγκαταστάσεις) και τον εξοπλισμό | 23 | 3,4 | 1,4 | 4 |
| | Γ14 | Ελλιπής κατάρτιση προσωπικού | 20 | 2,7 | 1,5 | 1 |
| | Γ15 | Προβλήματα λειτουργίας πληροφοριακού συστήματος | 23 | 3,6 | 1,4 | 5 |
| | Γ16 | Τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας της υπηρεσίας | 24 | 3,5 | 1,4 | 4 |
| | Γ17 | Χρονοβόρες/γραφειοκρατικές διαδικασίες | 23 | 2,6 | 1,5 | 1 |
| Γ. | Ερωτήματα ενότητας Γ (Γ12 έως Γ17) | | | 3,1 | 1,5 | 5 |
| Δ. Αντιμετώπιση παραπόνων | Δ18 | Ευκολία πρόσβασης στον αρμόδιο υπάλληλο, προκειμένου να εκφράσετε το παράπονό σας | 21 | 3,9 | 1,0 | 4 |
| | Δ19 | Προσοχή με την οποία αντιμετωπίστηκε το παράπονό σας | 22 | 3,8 | 1,0 | 4 |
| | Δ20 | Ταχύτητα επίλυσης του προβλήματός σας | 22 | 3,5 | 1,0 | 4 |
| Δ. | Ερωτήματα ενότητας Δ (Δ18 έως Δ20) | | | 3,7 | 1,0 | 4 |
| Ε. Γενικά | E21 | Σε γενικές γραμμές πώς θα αξιολογούσατε τις υπηρεσίες της Διεύθυνσης; | 24 | 4,0 | 0,5 | 4 |
| Ε. | | | | | | |

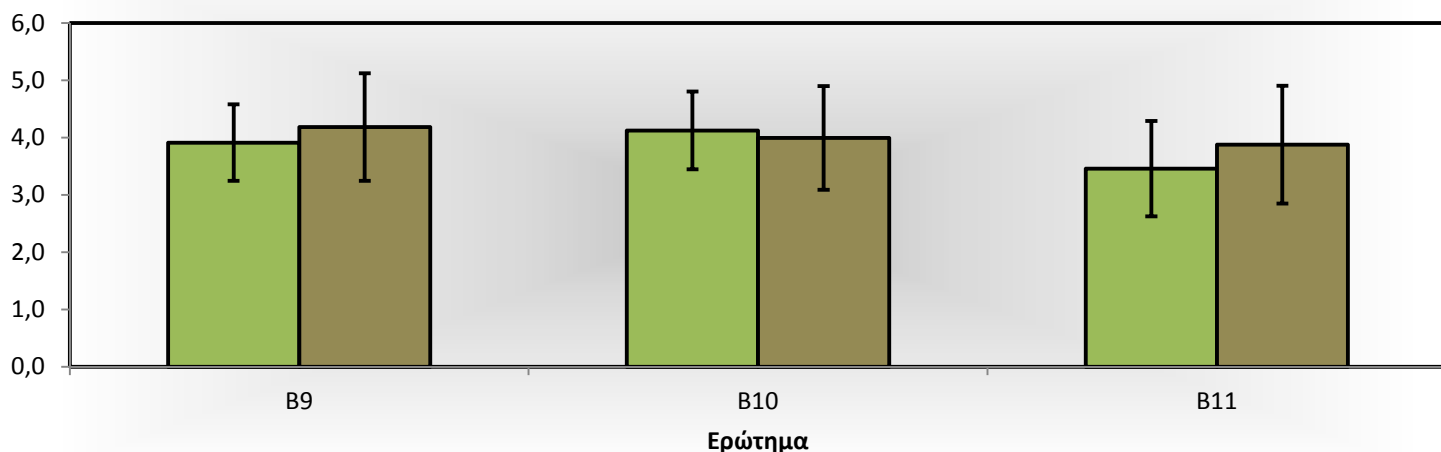
A. Ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών
(Μέση τιμή ± τυπική απόκλιση)

■ Διοικητική Υπηρεσία: Δ.Κ.Β. ■ Αποτελέσματα από το σύνολο των Διοικητικών Υπηρεσιών



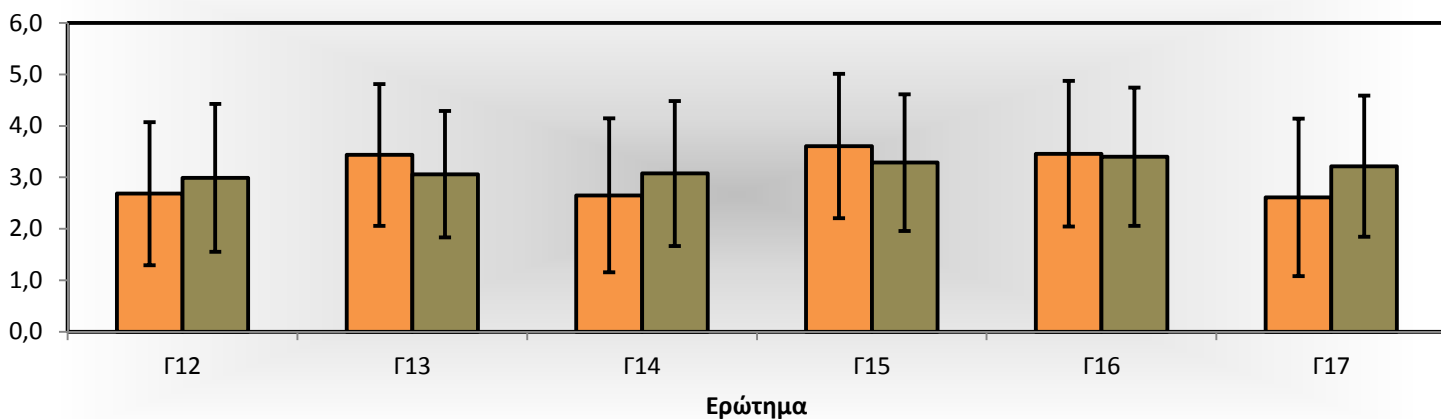
B. Δυναμικό και υποδομές
(Μέση τιμή ± τυπική απόκλιση)

■ Διοικητική Υπηρεσία: Δ.Κ.Β. ■ Αποτελέσματα από το σύνολο των Διοικητικών Υπηρεσιών



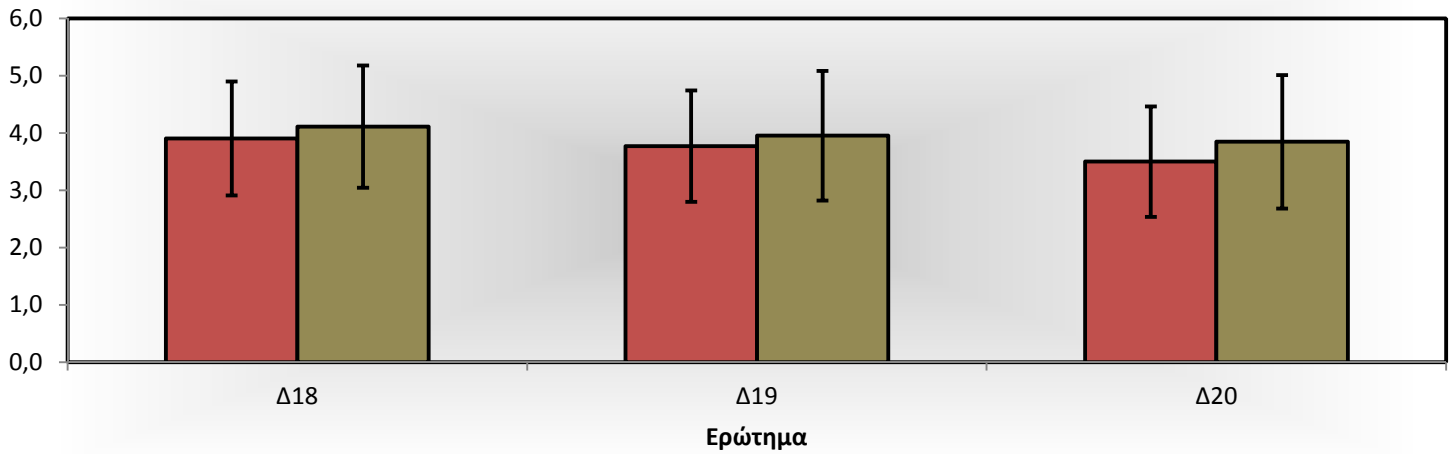
Γ. Προβλήματα, ελλείψεις και δυσλειτουργίες
(Μέση τιμή ± τυπική απόκλιση)

■ Διοικητική Υπηρεσία: Δ.Κ.Β. ■ Αποτελέσματα από το σύνολο των Διοικητικών Υπηρεσιών



Δ. Αντιμετώπιση παραπόνων
(Μέση τιμή ± τυπική απόκλιση)

■ Διοικητική Υπηρεσία: Δ.Κ.Β. ■ Αποτελέσματα από το σύνολο των Διοικητικών Υπηρεσιών



Ε. Γενικά
(Μέση τιμή ± τυπική απόκλιση)

■ Διοικητική Υπηρεσία: Δ.Κ.Β. ■ Αποτελέσματα από το σύνολο των Διοικητικών Υπηρεσιών

