

ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ

ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΧΝΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΡΑΒΔΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

A. Ενημέρωση - Επικοινωνία

Διοικητική

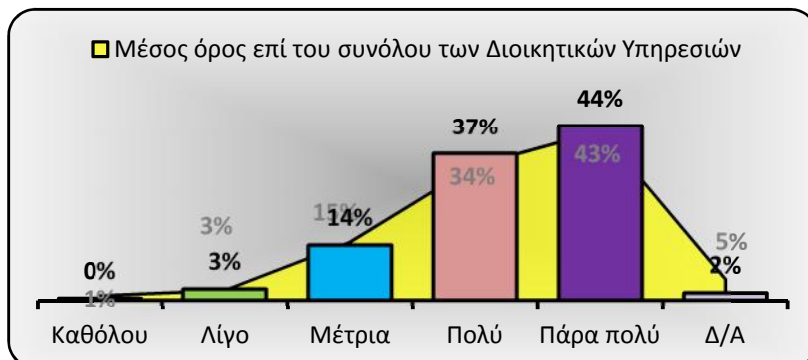
Ακαδημαϊκό έτος 2011-2012

Υπηρεσία: Δ.Κ.Β.

Σύνολο ερωτηματολογίων:

209

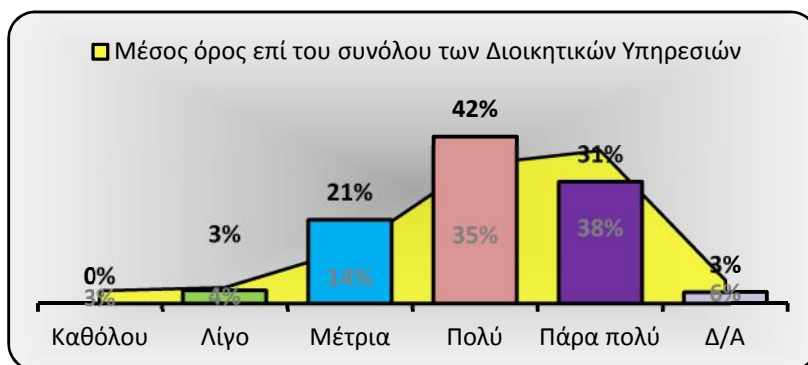
1. Ωράριο εξυπηρέτησης:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	1	0%
Λίγο	6	3%
Μέτρια	29	14%
Πολύ	77	37%
Πάρα πολύ	92	44%
Δ/Α	4	2%
Σύνολο	209	



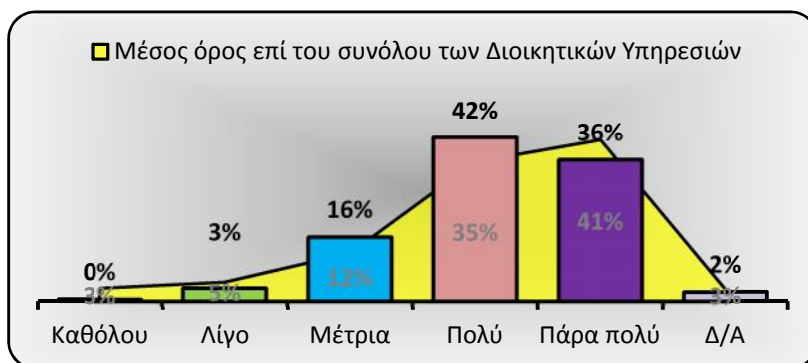
2. Ευκολία πρόσβασης στον/στην αρμόδιο/α υπάλληλο:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	0	0%
Λίγο	5	2%
Μέτρια	22	11%
Πολύ	98	47%
Πάρα πολύ	79	38%
Δ/Α	5	2%
Σύνολο	209	



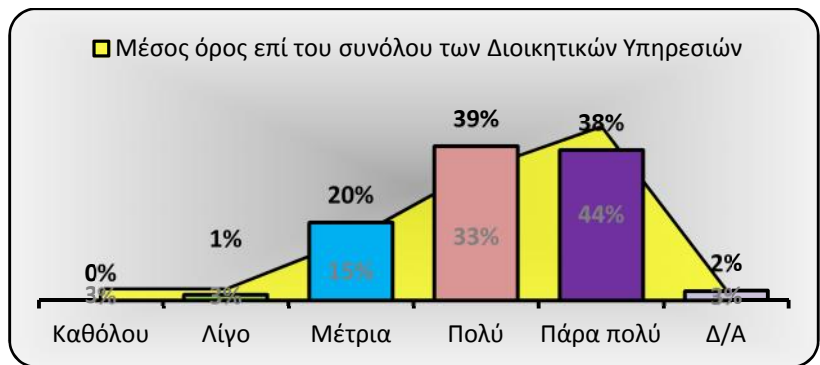
3. Κατανόηση των αναγκών σας:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	0	0%
Λίγο	7	3%
Μέτρια	44	21%
Πολύ	88	42%
Πάρα πολύ	64	31%
Δ/Α	6	3%
Σύνολο	209	



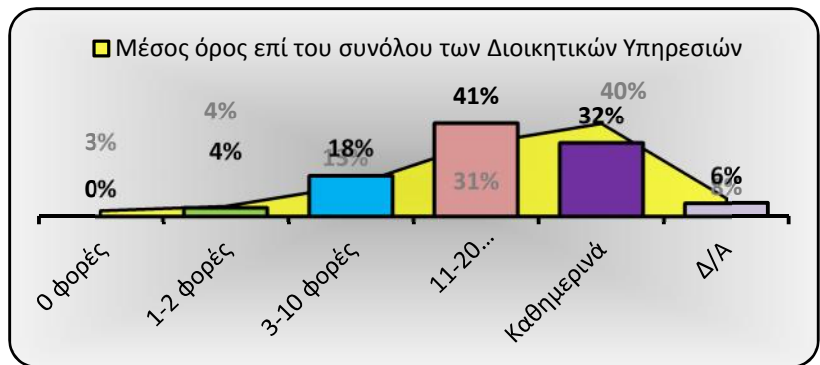
4. Παροχή βοήθειας:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	1	0%
Λίγο	7	3%
Μέτρια	34	16%
Πολύ	87	42%
Πάρα πολύ	75	36%
Δ/Α	5	2%
Σύνολο	209	



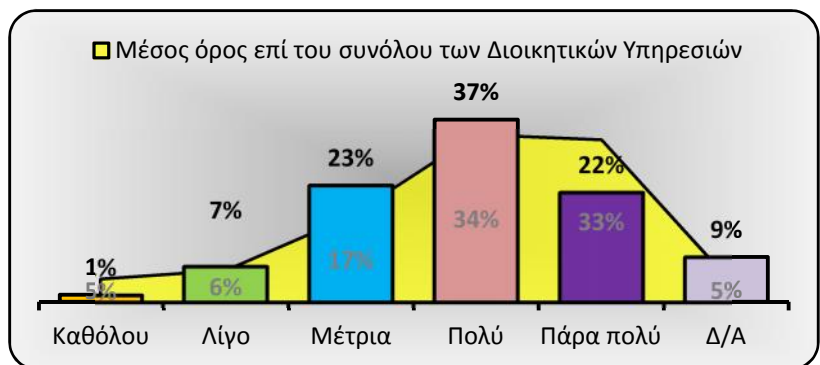
5. Αντιμετώπιση/διάθεση προσωπικού:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	0	0%
Λίγο	3	1%
Μέτρια	41	20%
Πολύ	81	39%
Πάρα πολύ	79	38%
Δ/Α	5	2%
Σύνολο	209	



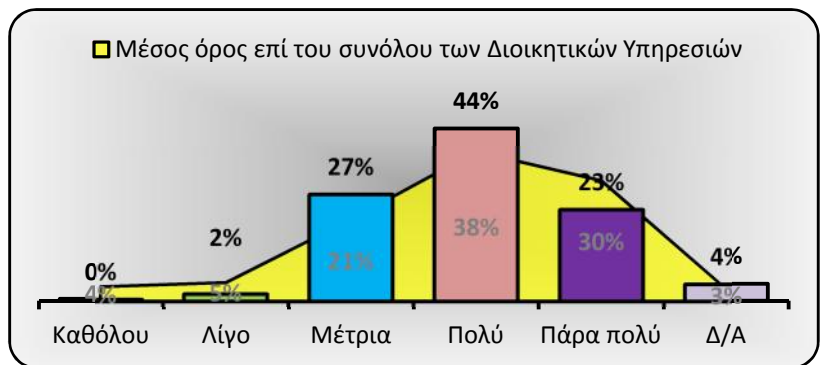
6. Συνεργασία με το προσωπικό:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
0 φορές	0	0%
1-2 φορές	8	4%
3-10 φορές	37	18%
11-20 φορές	85	41%
Καθημερινά	67	32%
Δ/Α	12	6%
Σύνολο	209	



7. Έγκαιρη ενημέρωση:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	3	1%
Λίγο	15	7%
Μέτρια	49	23%
Πολύ	77	37%
Πάρα πολύ	46	22%
Δ/Α	19	9%
Σύνολο	209	



8. Ταχύτητα εξυπηρέτησης:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	1	0%
Λίγο	4	2%
Μέτρια	56	27%
Πολύ	91	44%
Πάρα πολύ	48	23%
Δ/Α	9	4%
Σύνολο	209	



Β. Δυναμικό και υποδομές

Διοικητική

Ακαδημαϊκό έτος 2011-2012

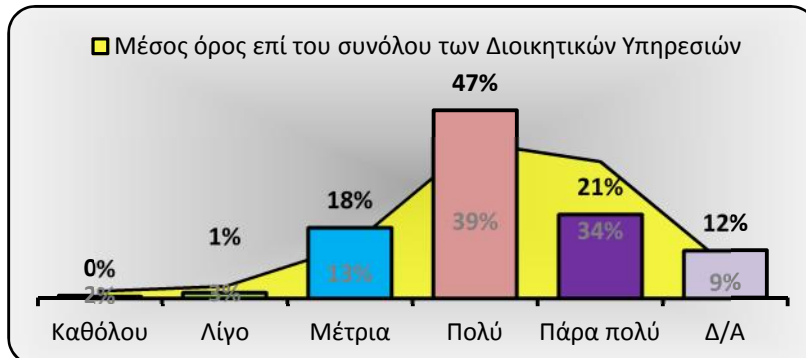
Υπηρεσία: Δ.Κ.Β.

Σύνολο ερωτηματολογίων:

209

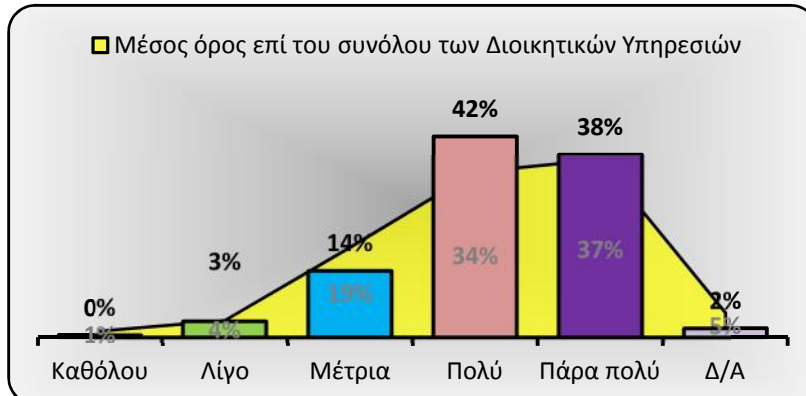
9. Κατάρτιση/εμπειρία προσωπικού:

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	1	0%
Λίγο	3	1%
Μέτρια	37	18%
Πολύ	99	47%
Πάρα πολύ	44	21%
Δ/Α	25	12%
Σύνολο	209	



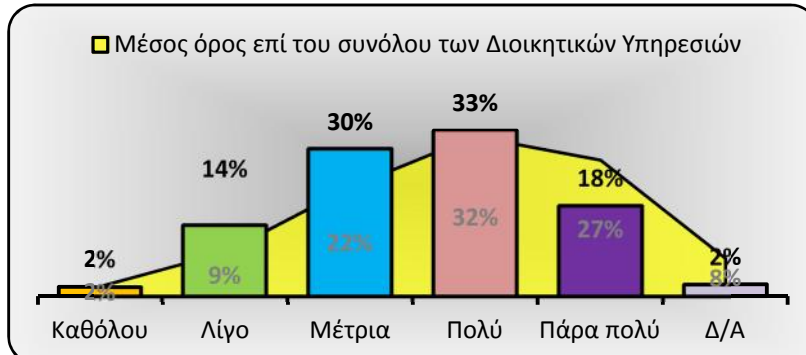
10. Διαθέσιμες υποδομές (χώροι, εγκαταστάσεις, κ.ο.κ.):

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	1	0%
Λίγο	7	3%
Μέτρια	29	14%
Πολύ	88	42%
Πάρα πολύ	80	38%
Δ/Α	4	2%
Σύνολο	209	



11. Διαθέσιμος εξοπλισμός:

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	4	2%
Λίγο	30	14%
Μέτρια	62	30%
Πολύ	70	33%
Πάρα πολύ	38	18%
Δ/Α	5	2%
Σύνολο	209	



Γ. Παρεχόμενες υπηρεσίες

Διοικητική

Ακαδημαϊκό έτος 2011-2012

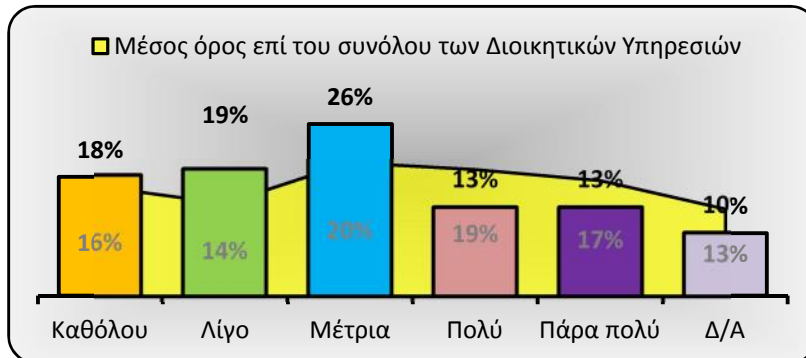
Υπηρεσία: Δ.Κ.Β.

Σύνολο ερωτηματολογίων:

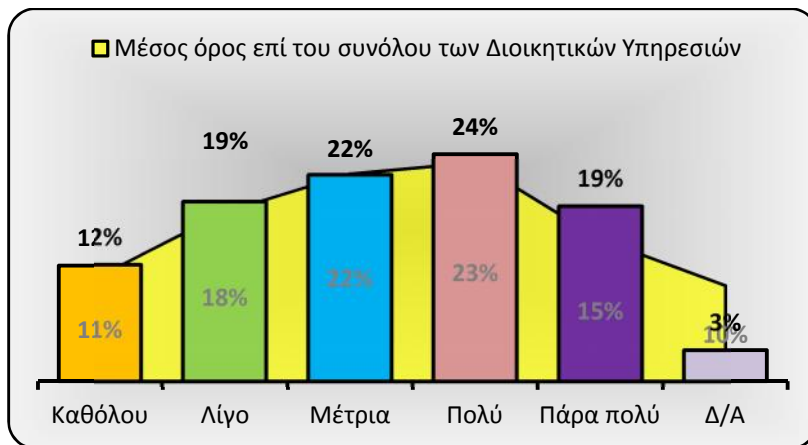
209

12. Έλλειψη προσωπικού:

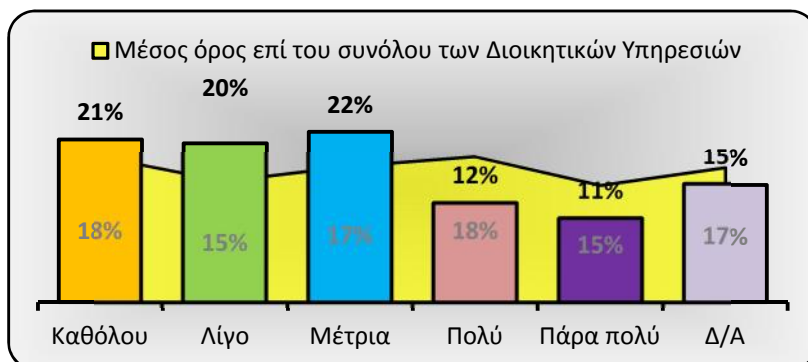
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	38	18%
Λίγο	40	19%
Μέτρια	55	26%
Πολύ	28	13%
Πάρα πολύ	28	13%
Δ/Α	20	10%
Σύνολο	209	



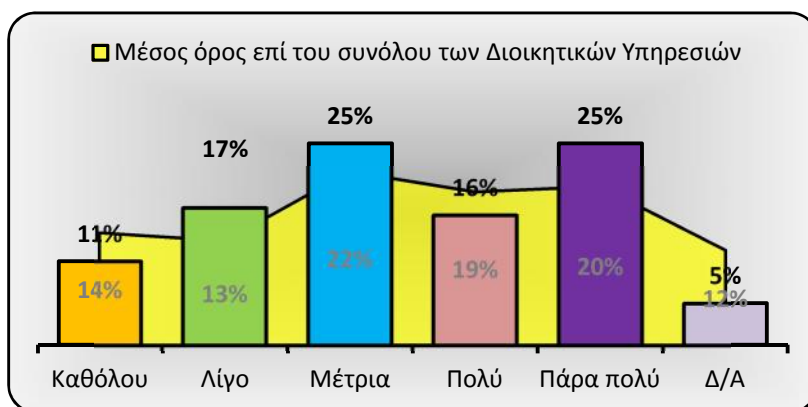
13. Ελλείψεις ή προβλήματα στις υποδομές (χώροι, εγκαταστάσεις) και τον εξοπλισμό:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	26	12%
Λίγο	40	19%
Μέτρια	46	22%
Πολύ	51	24%
Πάρα πολύ	39	19%
Δ/Α	7	3%
Σύνολο	209	



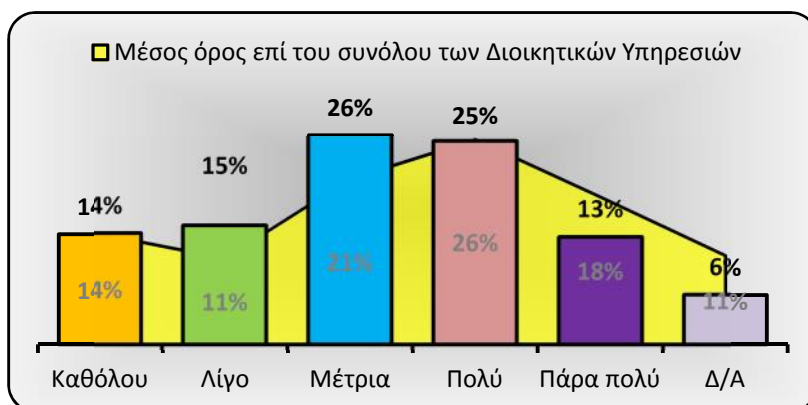
14. Ελλιπής κατάρτιση προσωπικού:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	43	21%
Λίγο	42	20%
Μέτρια	45	22%
Πολύ	26	12%
Πάρα πολύ	22	11%
Δ/Α	31	15%
Σύνολο	209	



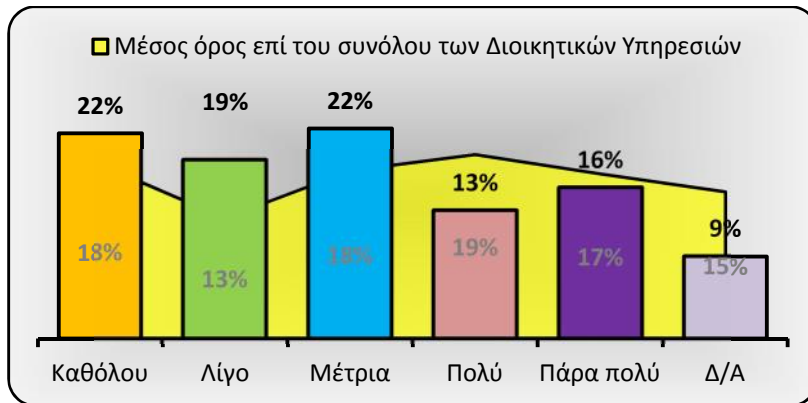
15. Προβλήματα λειτουργίας πληροφοριακού συστήματος:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	22	11%
Λίγο	36	17%
Μέτρια	53	25%
Πολύ	34	16%
Πάρα πολύ	53	25%
Δ/Α	11	5%
Σύνολο	209	



16. Τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας της υπηρεσίας:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	29	14%
Λίγο	31	15%
Μέτρια	55	26%
Πολύ	53	25%
Πάρα πολύ	28	13%
Δ/Α	13	6%
Σύνολο	209	



17. Χρονοβόρες/γραφειοκρατικές διαδικασίες:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	45	22%
Λίγο	39	19%
Μέτρια	46	22%
Πολύ	28	13%
Πάρα πολύ	33	16%
Δ/Α	18	9%
Σύνολο	209	



Δ. Προβλήματα, ελλείψεις και δυσλειτουργίες

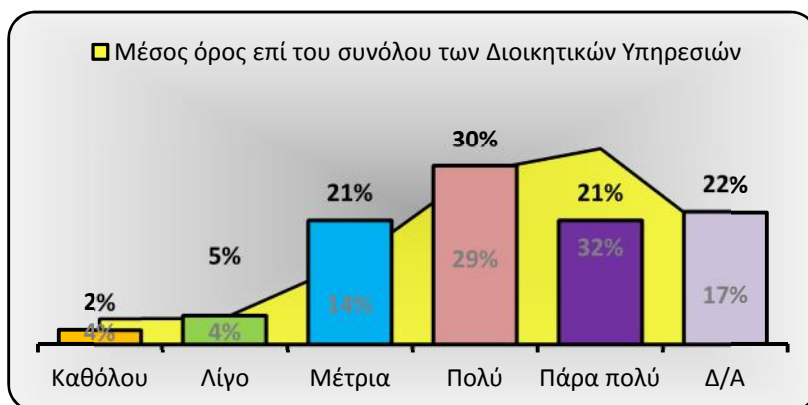
Ακαδημαϊκό έτος 2011-2012

Διοικητική Υπηρεσία: Δ.Κ.Β. Σύνολο ερωτηματολογίων: 209

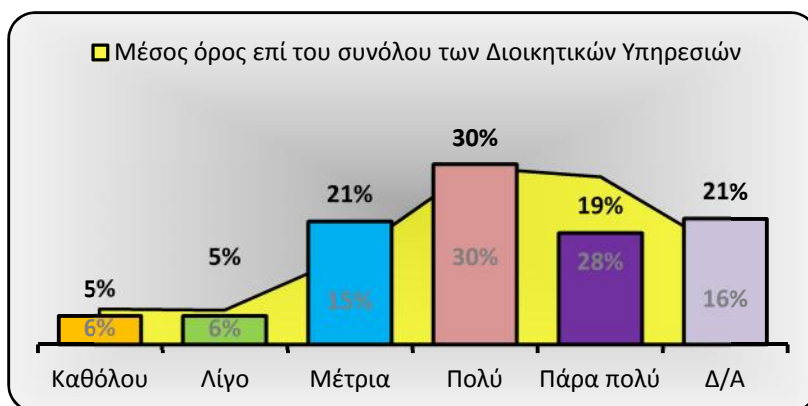
18. Ευκολία πρόσβασης στον αρμόδιο υπάλληλο, προκειμένου να εκφράσετε το παράπονό σας:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	4	2%
Λίγο	7	3%
Μέτρια	46	22%
Πολύ	65	31%
Πάρα πολύ	47	22%
Δ/Α	40	19%
Σύνολο	209	



19. Προσοχή με την οποία αντιμετωπίστηκε το παράπονό σας:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	5	2%
Λίγο	10	5%
Μέτρια	43	21%
Πολύ	62	30%
Πάρα πολύ	43	21%
Δ/Α	46	22%
Σύνολο	209	



20. Ταχύτητα επίλυσης του προβλήματός σας:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	10	5%
Λίγο	10	5%
Μέτρια	43	21%
Πολύ	63	30%
Πάρα πολύ	39	19%
Δ/Α	44	21%
Σύνολο	209	



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

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	4	2%
Λίγο	7	3%
Μέτρια	46	22%
Πολύ	65	31%
Πάρα πολύ	47	22%
Δ/Α	40	19%
Σύνολο	209	

