

**ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ**

**ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΧΝΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΡΑΒΔΟΓΡΑΜΜΑΤΑ**

**A. Ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών**

Διοικητική

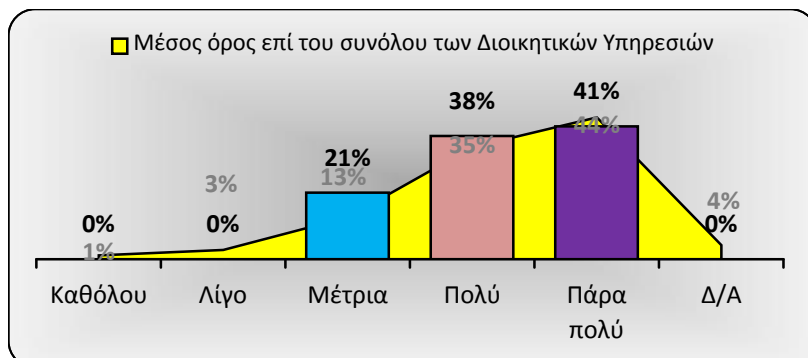
Ακαδημαϊκό έτος 2013-2014

Υπηρεσία: Δ.Κ.Β.

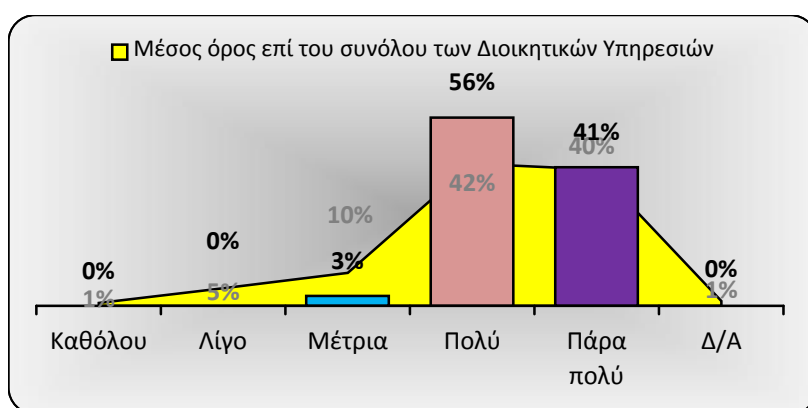
Σύνολο ερωτηματολογίων:

34

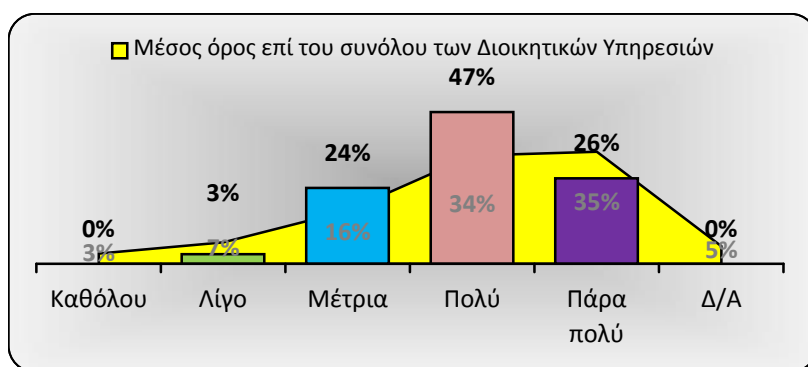
1. Ωράριο εξυπηρέτησης:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	0	0%
Λίγο	0	0%
Μέτρια	7	21%
Πολύ	13	38%
Πάρα πολύ	14	41%
Δ/Α	0	0%
Σύνολο	34	



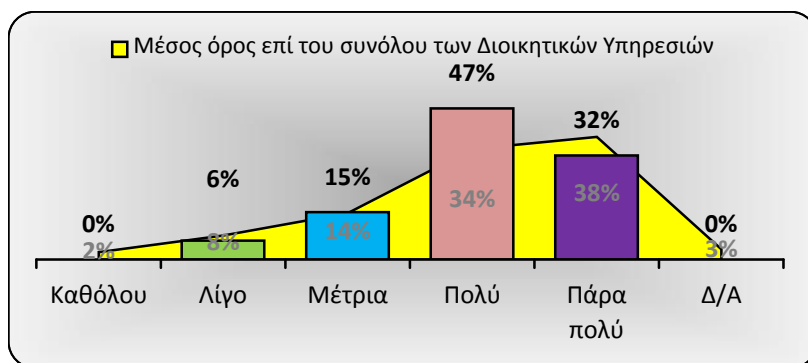
2. Ευκολία πρόσβασης στον/στην αρμόδιο/α υπάλληλο:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	0	0%
Λίγο	0	0%
Μέτρια	1	3%
Πολύ	19	56%
Πάρα πολύ	14	41%
Δ/Α	0	0%
Σύνολο	34	



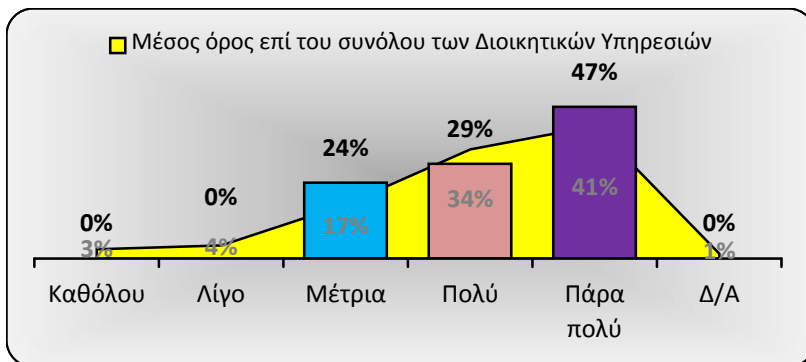
3. Κατανόηση των αναγκών σας:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	0	0%
Λίγο	1	3%
Μέτρια	8	24%
Πολύ	16	47%
Πάρα πολύ	9	26%
Δ/Α	0	0%
Σύνολο	34	



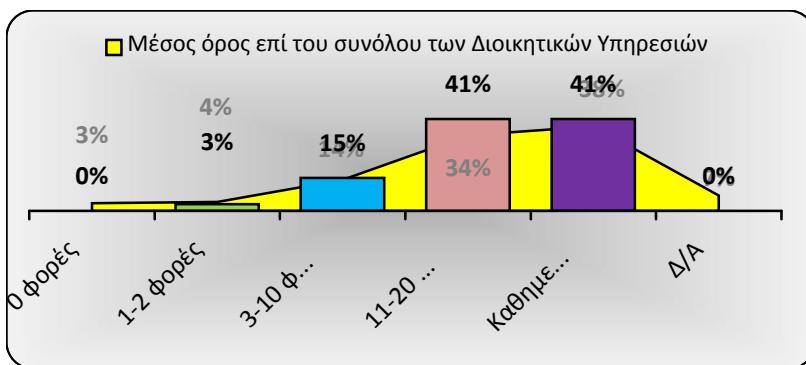
4. Παροχή βοήθειας:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	0	0%
Λίγο	2	6%
Μέτρια	5	15%
Πολύ	16	47%
Πάρα πολύ	11	32%
Δ/Α	0	0%
Σύνολο	34	



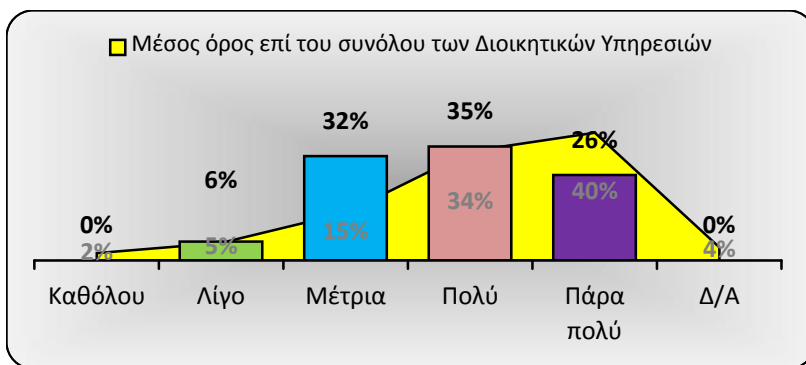
5. Αντιμετώπιση/διάθεση προσωπικού:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	0	0%
Λίγο	0	0%
Μέτρια	8	24%
Πολύ	10	29%
Πάρα πολύ	16	47%
Δ/Α	0	0%
Σύνολο	34	



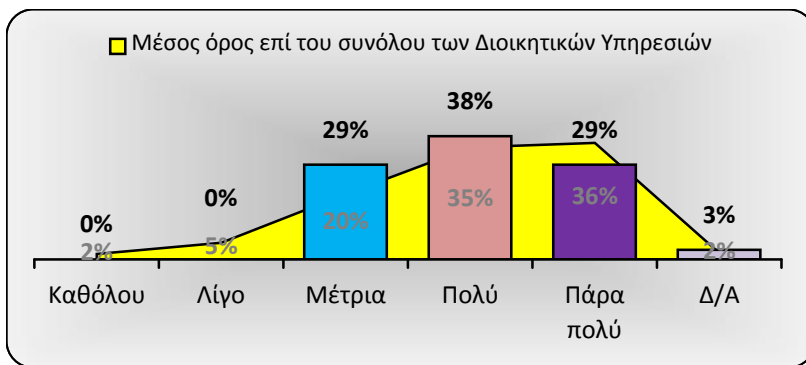
6. Συνεργασία με το προσωπικό:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
0 φορές	0	0%
1-2 φορές	1	3%
3-10 φορές	5	15%
11-20 φορές	14	41%
Καθημερινά	14	41%
Δ/Α	0	0%
Σύνολο	34	



7. Έγκαιρη ενημέρωση:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	0	0%
Λίγο	2	6%
Μέτρια	11	32%
Πολύ	12	35%
Πάρα πολύ	9	26%
Δ/Α	0	0%
Σύνολο	34	



8. Ταχύτητα εξυπηρέτησης:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	0	0%
Λίγο	0	0%
Μέτρια	10	29%
Πολύ	13	38%
Πάρα πολύ	10	29%
Δ/Α	1	3%
Σύνολο	34	

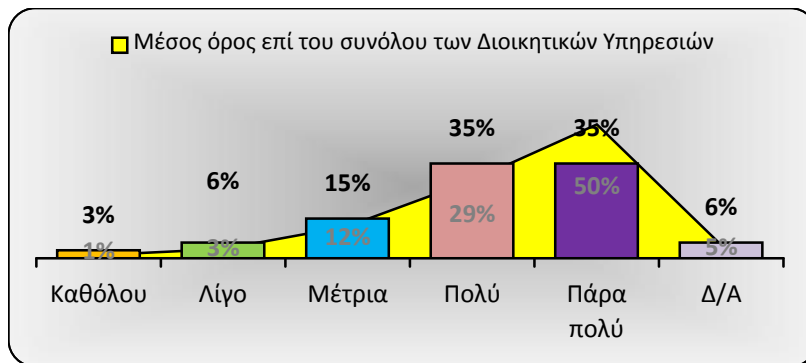


## Β. Δυναμικό και υποδομές

Διοικητική Υπηρεσία: Δ.Κ.Β. Ακαδημαϊκό έτος 2013-2014  
Σύνολο ερωτηματολογίων: 34

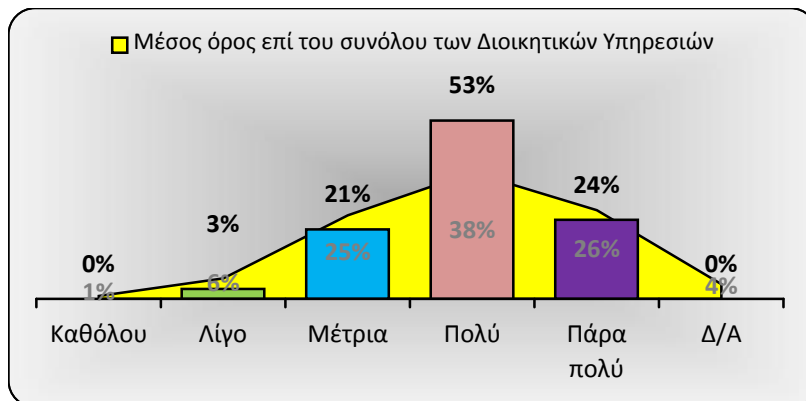
### 9. Κατάρτιση/εμπειρία προσωπικού:

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	1	3%
Λίγο	2	6%
Μέτρια	5	15%
Πολύ	12	35%
Πάρα πολύ	12	35%
Δ/Α	2	6%
<b>Σύνολο</b>	<b>34</b>	



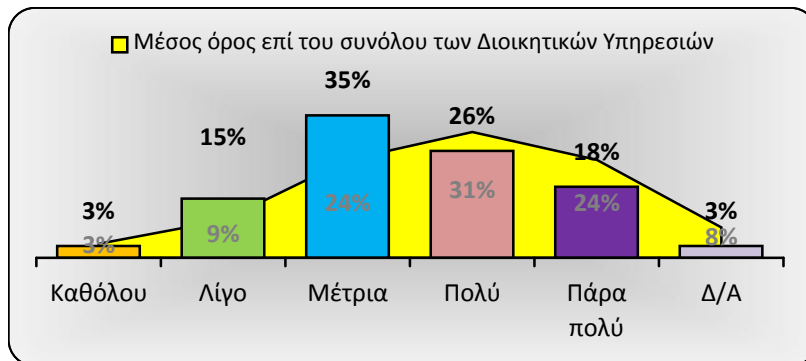
### 10. Διαθέσιμες υποδομές (χώροι, εγκαταστάσεις, κ.ο.κ.):

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	0	0%
Λίγο	1	3%
Μέτρια	7	21%
Πολύ	18	53%
Πάρα πολύ	8	24%
Δ/Α	0	0%
<b>Σύνολο</b>	<b>34</b>	



### 11. Διαθέσιμος εξοπλισμός:

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	1	3%
Λίγο	5	15%
Μέτρια	12	35%
Πολύ	9	26%
Πάρα πολύ	6	18%
Δ/Α	1	3%
<b>Σύνολο</b>	<b>34</b>	

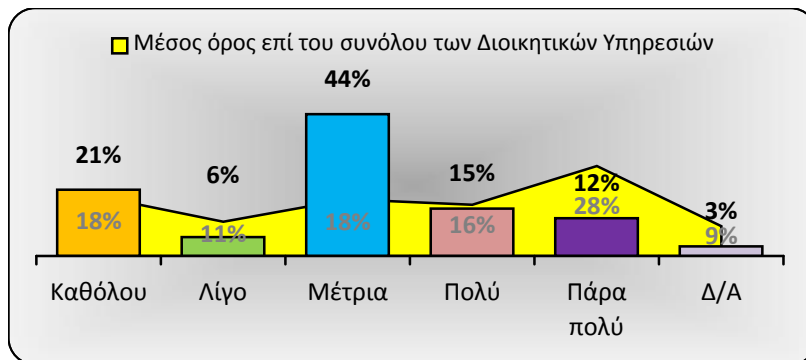


## Γ. Προβλήματα, ελλείψεις και δυσλειτουργίες

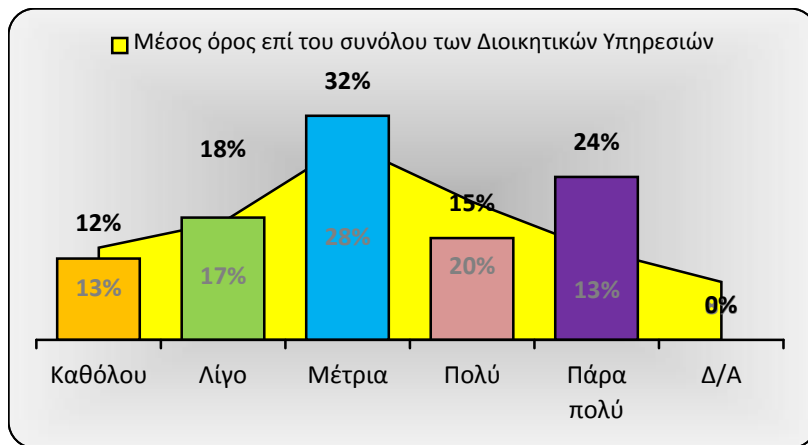
Διοικητική Υπηρεσία: Δ.Κ.Β. Ακαδημαϊκό έτος 2013-2014  
Σύνολο ερωτηματολογίων: 34

### 12. Έλλειψη προσωπικού:

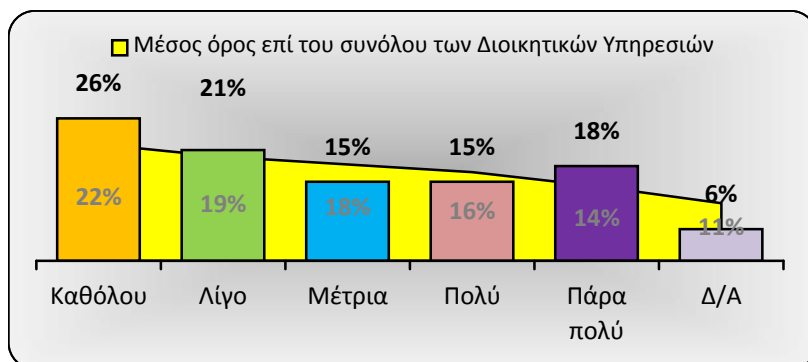
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	7	21%
Λίγο	2	6%
Μέτρια	15	44%
Πολύ	5	15%
Πάρα πολύ	4	12%
Δ/Α	1	3%
<b>Σύνολο</b>	<b>34</b>	



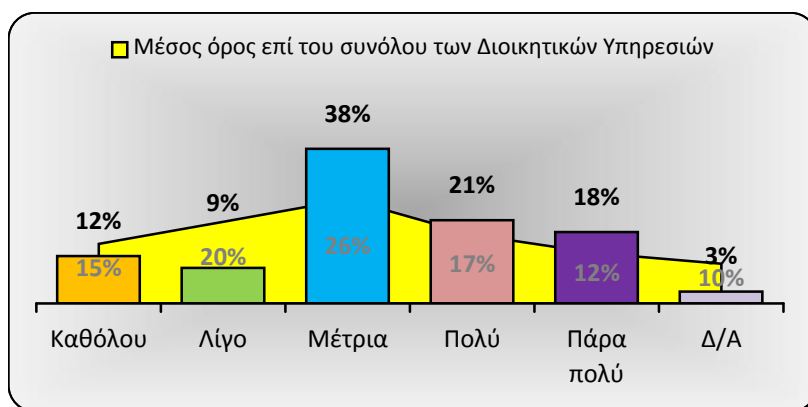
13. Ελλείψεις ή προβλήματα στις υποδομές (χώροι, εγκαταστάσεις) και τον εξοπλισμό:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	4	12%
Λίγο	6	18%
Μέτρια	11	32%
Πολύ	5	15%
Πάρα πολύ	8	24%
Δ/Α	0	0%
Σύνολο	34	



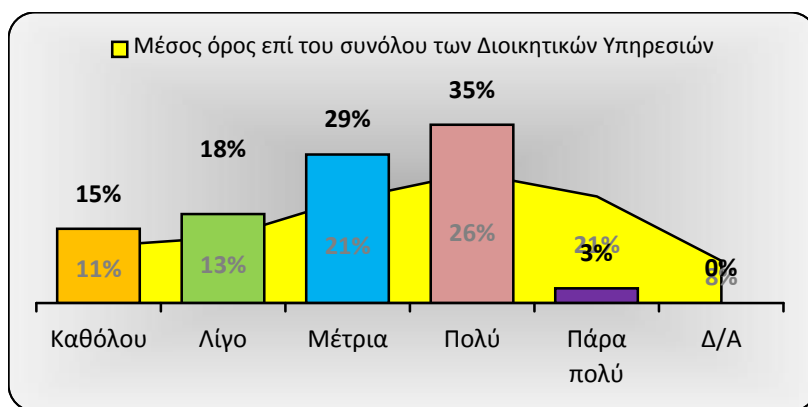
14. Ελλιπής κατάρτιση προσωπικού:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	9	26%
Λίγο	7	21%
Μέτρια	5	15%
Πολύ	5	15%
Πάρα πολύ	6	18%
Δ/Α	2	6%
Σύνολο	34	



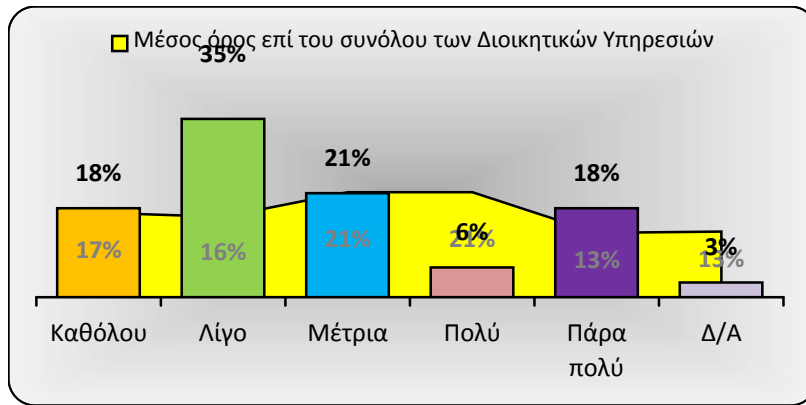
15. Προβλήματα λειτουργίας πληροφοριακού συστήματος:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	4	12%
Λίγο	3	9%
Μέτρια	13	38%
Πολύ	7	21%
Πάρα πολύ	6	18%
Δ/Α	1	3%
Σύνολο	34	



16. Τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας της υπηρεσίας:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	5	15%
Λίγο	6	18%
Μέτρια	10	29%
Πολύ	12	35%
Πάρα πολύ	1	3%
Δ/Α	0	0%
Σύνολο	34	

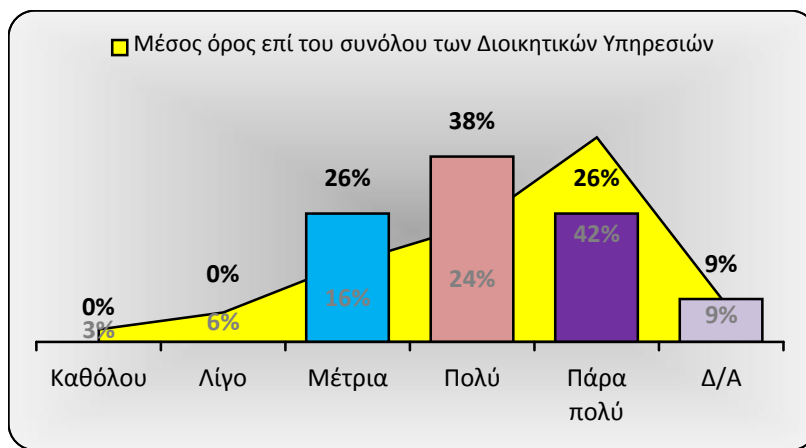


17. Χρονοβόρες/γραφειοκρατικές διαδικασίες:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	6	18%
Λίγο	12	35%
Μέτρια	7	21%
Πολύ	2	6%
Πάρα πολύ	6	18%
Δ/Α	1	3%
Σύνολο	34	

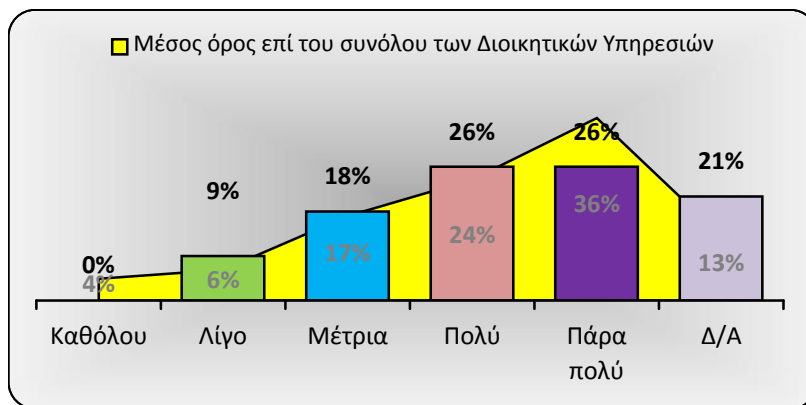


Δ. Αντιμετώπιση παραπόνων			
Διοικητική Υπηρεσία:	Δ.Κ.Β.	Ακαδημαϊκό έτος 2013-2014	Σύνολο ερωτηματολογίων: 34

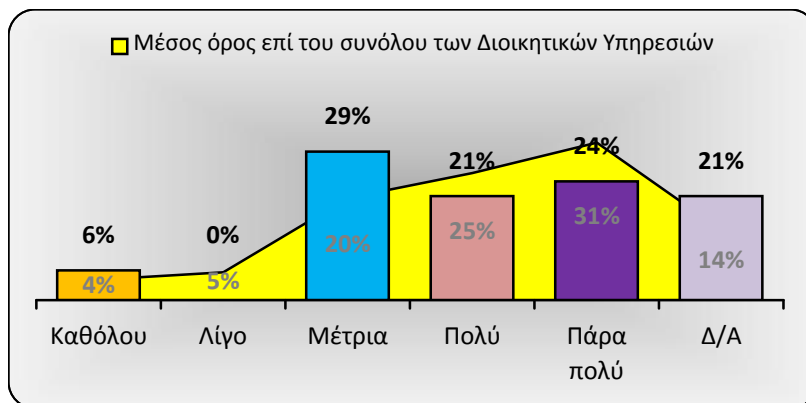
18. Ευκολία πρόσβασης στον αρμόδιο υπάλληλο, προκειμένου να εκφράσετε το παράπονό σας:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	0	0%
Λίγο	0	0%
Μέτρια	9	26%
Πολύ	13	38%
Πάρα πολύ	9	26%
Δ/Α	3	9%
Σύνολο	34	



19. Προσοχή με την οποία αντιμετωπίστηκε το παράπονό σας:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	0	0%
Λίγο	3	9%
Μέτρια	6	18%
Πολύ	9	26%
Πάρα πολύ	9	26%
Δ/Α	7	21%
Σύνολο	34	

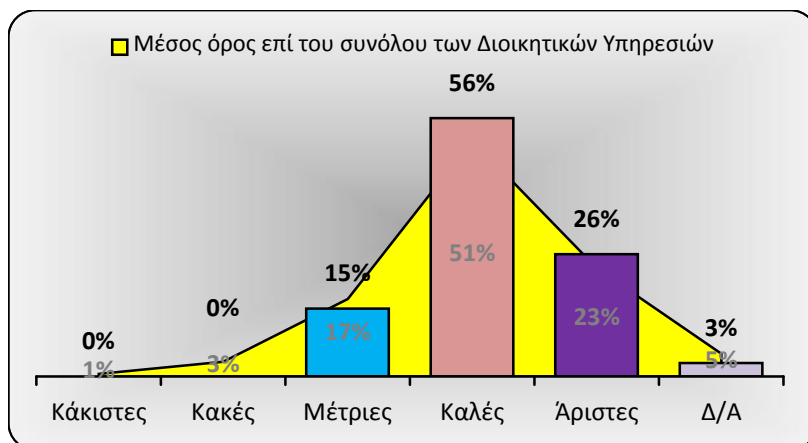


20. Ταχύτητα επίλυσης του προβλήματός σας:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	2	6%
Λίγο	0	0%
Μέτρια	10	29%
Πολύ	7	21%
Πάρα πολύ	8	24%
Δ/Α	7	21%
Σύνολο	34	



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

	Συχνότητα	Ποσοστό
Κάκιστες	0	0%
Κακές	0	0%
Μέτριες	5	15%
Καλές	19	56%
Άριστες	9	26%
Δ/Α	1	3%
Σύνολο	34	



**ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ**

Διοικητική

Ακαδημαϊκό έτος 2013-2014

Υπηρεσία: Δ.Κ.Β.

Σύνολο ερωτηματολογίων:

34

		N	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση	Επικρατούσα τιμή	
<b>A. Ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών</b>	<b>A1</b>	Ωράριο εξυπηρέτησης	34	4,2	0,8	5
	<b>A2</b>	Ευκολία πρόσβασης στον/στην αρμόδιο/α υπάλληλο	34	4,4	0,6	4
	<b>A3</b>	Κατανόηση των αναγκών σας	34	4,0	0,8	4
	<b>A4</b>	Παροχή βοήθειας	34	4,1	0,9	4
	<b>A5</b>	Αντιμετώπιση/διάθεση προσωπικού	34	4,2	0,8	5
	<b>A6</b>	Συνεργασία με το προσωπικό	34	4,2	0,8	5
	<b>A7</b>	Έγκαιρη ενημέρωση	34	3,8	0,9	4
	<b>A8</b>	Ταχύτητα εξυπηρέτησης	33	4,0	0,8	4
<b>A.</b>	<b>Ερωτήματα ενότητας A (A1 έως A8)</b>			<b>4,1</b>	<b>0,8</b>	<b>4</b>

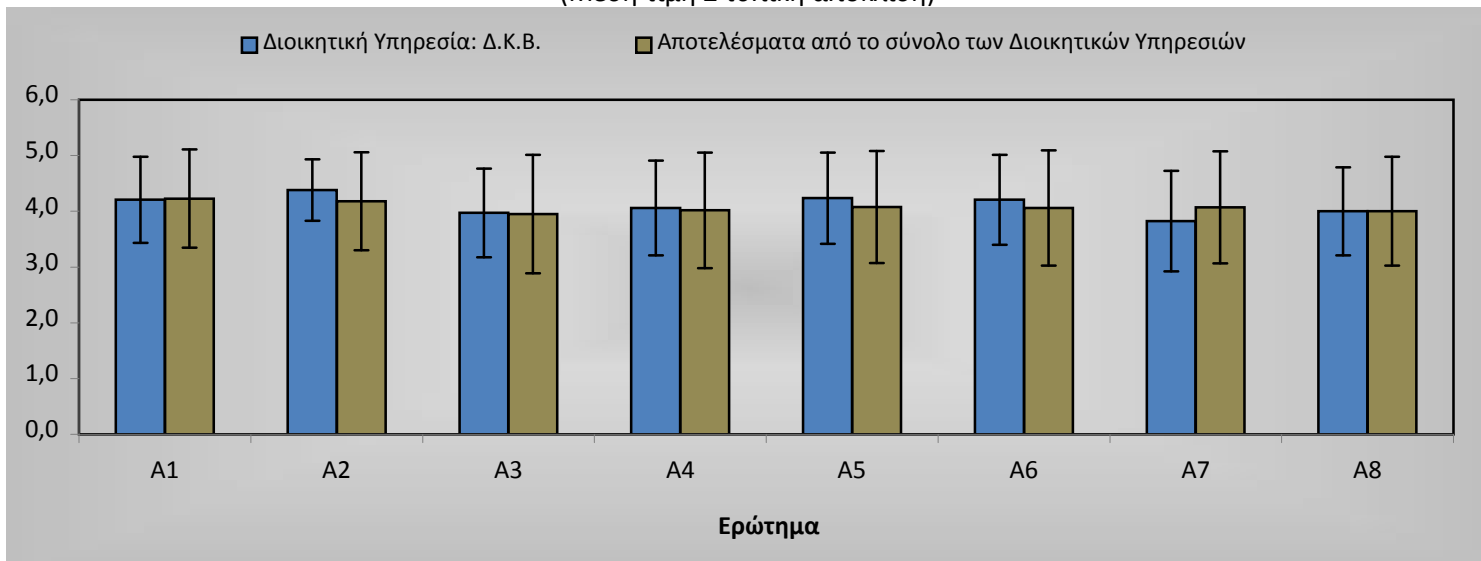
<b>B. Δυναμικό και υποδομές</b>	<b>B9</b>	Κατάρτιση/εμπειρία προσωπικού	32	4,0	1,0	5
	<b>B10</b>	Διαθέσιμες υποδομές (χώροι, εγκαταστάσεις, κ.ο.κ.)	34	4,0	0,8	4
	<b>B11</b>	Διαθέσιμος εξοπλισμός	33	3,4	1,1	3
<b>B.</b>	<b>Ερωτήματα ενότητας B (B9 έως B11)</b>			<b>3,8</b>	<b>1,0</b>	<b>4</b>

<b>Γ. Προβλήματα, ελλείψεις και δυσλειτουργίες</b>	<b>Γ12</b>	Έλλειψη προσωπικού	33	2,9	1,3	3
	<b>Γ13</b>	Ελλείψεις ή προβλήματα στις υποδομές (χώροι, εγκαταστάσεις) και τον εξοπλισμό	34	3,2	1,3	3
	<b>Γ14</b>	Ελλιπής κατάρτιση προσωπικού	32	2,8	1,5	1
	<b>Γ15</b>	Προβλήματα λειτουργίας πληροφοριακού συστήματος	33	3,2	1,2	3
	<b>Γ16</b>	Τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας της υπηρεσίας	34	2,9	1,1	4
	<b>Γ17</b>	Χρονοβόρες/γραφειοκρατικές διαδικασίες	33	2,7	1,4	2
<b>Γ.</b>	<b>Ερωτήματα ενότητας Γ (Γ12 έως Γ17)</b>			<b>3,0</b>	<b>1,3</b>	<b>3</b>

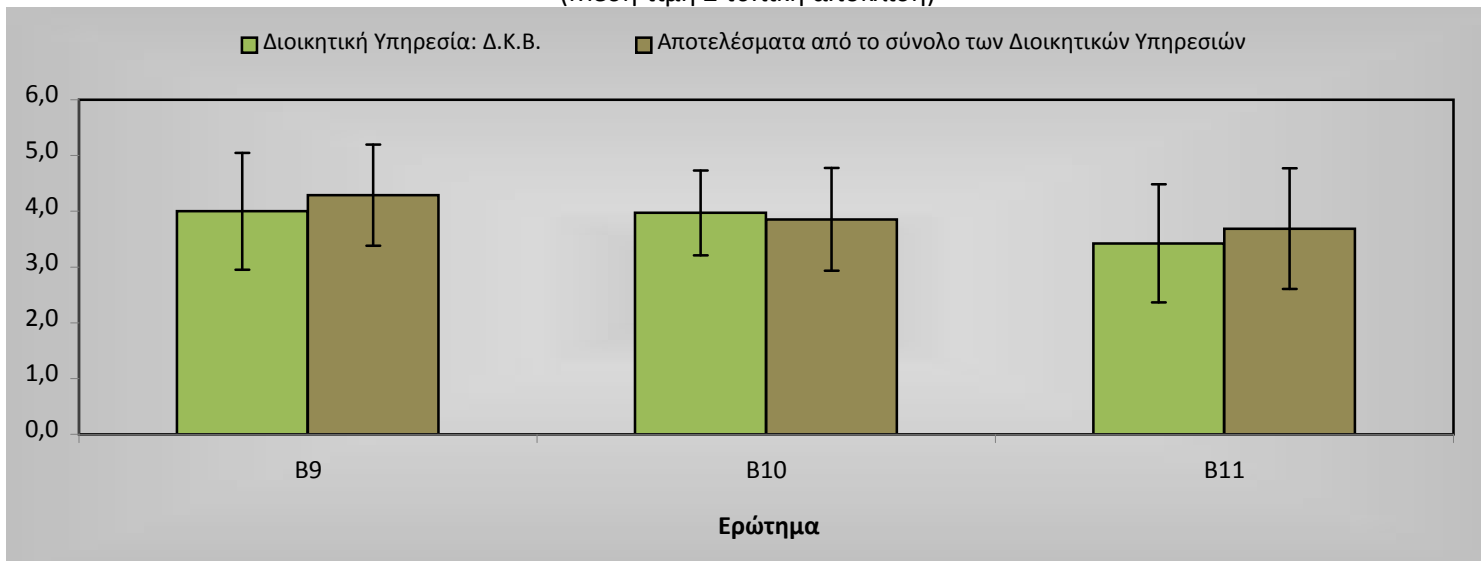
<b>Δ. Αντιμετώπιση παραπόνων</b>	<b>Δ18</b>	Ευκολία πρόσβασης στον αρμόδιο υπάλληλο, προκειμένου να εκφράσετε το παράπονό σας	31	4,0	0,8	4
	<b>Δ19</b>	Προσοχή με την οποία αντιμετωπίστηκε το παράπονό σας	27	3,9	1,0	4
	<b>Δ20</b>	Ταχύτητα επίλυσης του προβλήματός σας	27	3,7	1,1	4
<b>Δ.</b>	<b>Ερωτήματα ενότητας Δ (Δ18 έως Δ20)</b>			<b>3,9</b>	<b>1,0</b>	<b>4</b>

<b>Ε. Γενικά</b>	<b>E21</b>	Σε γενικές γραμμές πώς θα αξιολογούσατε τις υπηρεσίες της Διεύθυνσης;	33	4,1	0,6	4
<b>Ε.</b>						

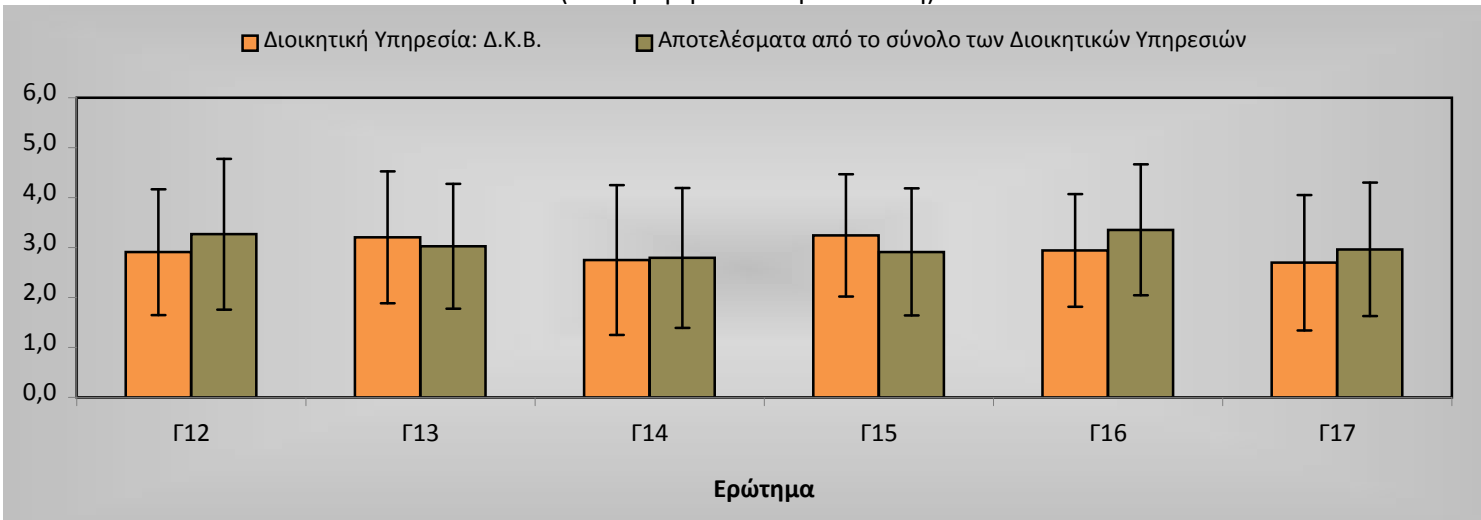
**A. Ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών**  
(Μέση τιμή  $\pm$  τυπική απόκλιση)



**B. Δυναμικό και υποδομές**  
(Μέση τιμή  $\pm$  τυπική απόκλιση)

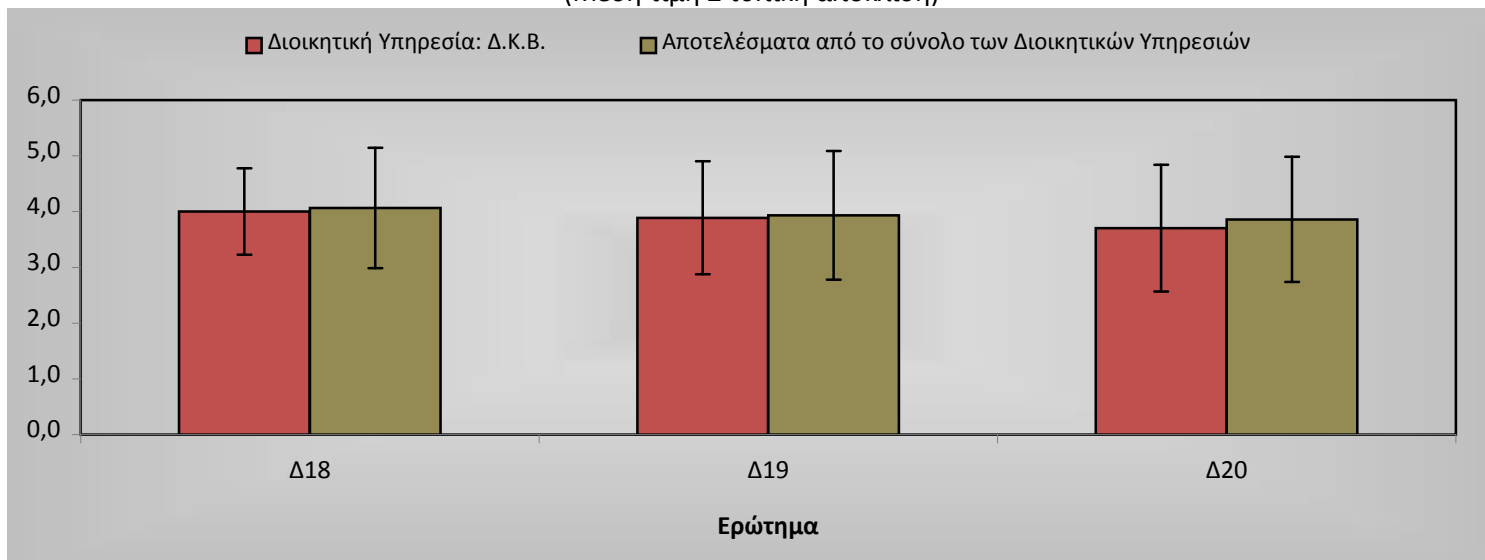


**Γ. Προβλήματα, ελλείψεις και δυσλειτουργίες**  
(Μέση τιμή  $\pm$  τυπική απόκλιση)





### Δ. Αντιμετώπιση παραπόνων (Μέση τιμή ± τυπική απόκλιση)



### Ε. Γενικά (Μέση τιμή ± τυπική απόκλιση)

