

## ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΕΙΣ ΕΠΙ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΤΩΝ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΩΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Η επιλεγόμενη από τη ΜΟ.ΔΙ.Π., μορφοποίηση της έκθεσης αποτελεσμάτων των ερωτηματολογίων αξιολόγησης διοικητικής υπηρεσίας, προέκυψε κατόπιν επεξεργασίας σχετικών εκθέσεων Πανεπιστημιακών Ιδρυμάτων του εσωτερικού και του εξωτερικού, έχοντας ως γνώμονα την κατανοητή και πληρέστερη αποτύπωση της άποψης των συναλλασσομένων με αυτές.

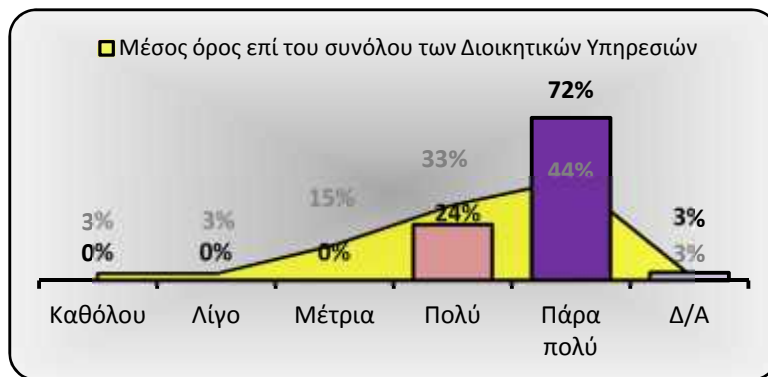
Η δομή των αποτελεσμάτων απαρτίζεται από την περιγραφική στατιστική ανάλυση των ερωτηματολογίων και καταλαμβάνει 3 ενότητες:

### 1) Πίνακες συχνοτήτων και ραβδογράμματα

Στην ενότητα αυτή εμφανίζονται ένας **πίνακας** και ένα **γράφημα** για κάθε ερώτηση του ερωτηματολογίου. Ο πίνακας περιέχει τις δυνατές τιμές απάντησης για τη συγκεκριμένη ερώτηση, τη συχνότητα επιλογής κάθε τιμής (από τους φοιτητές), καθώς και το αντίστοιχο ποσοστό αυτής. Στο γράφημα απεικονίζεται η σύγκριση των ποσοστών κάθε τιμής για τη συγκεκριμένη υπηρεσία και για το σύνολο των διοικητικών υπηρεσιών.

Ενδεικτικό παράδειγμα και επεξηγήσεις επί του παραδείγματος:

5. Αντιμετώπιση/διάθεση προσωπικού:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	0	0%
Λίγο	0	0%
Μέτρια	0	0%
Πολύ	7	24%
Πάρα πολύ	21	72%
Δ/Α	1	3%
Σύνολο	29	



Ερμηνεία: Στον πίνακα συχνοτήτων αριστερά, παρατηρούμε ότι στην παραπάνω ερώτηση 5, απάντησαν συνολικά 29 άτομα. Οι 7 από αυτούς (ποσοστό 24%), δήλωσαν πολύ ικανοποιημένοι από τη αντιμετώπιση/διάθεση του προσωπικού της υπηρεσίας, ενώ η πλειοψηφία των ατόμων δήλωσαν πάρα πολύ ικανοποιημένοι (21 άτομα με ποσοστό 72%). Μόλις 1 άτομο (ποσοστό 3%) δήλωσε Δεν απαντώ (Δ/Α), ενώ οι δυνατές απαντήσεις, Καθόλου, Λίγο και Μέτρια, δεν σημειώθηκαν από τους συναλλασσόμενους με την υπηρεσία. Στο ραβδόγραμμα δεξιά, παρατηρούμε τη γραφική αναπαράσταση του ποσοστού των απαντήσεων των ατόμων για τη συγκεκριμένη υπηρεσία (0%, 0%, 0%, 24%, 72% και 3%), καθώς

τη σύγκριση αυτών (στην κίτρινη περιοχή στο φόντο του ραβδογράμματος) με τα αντίστοιχα ποσοστά για το σύνολο των διοικητικών υπηρεσιών (3%, 3%, 15%, 33%, 44% και 3%).

## 2) Αριθμητικά μεγέθη

Στην ενότητα αυτή εμφανίζεται **πίνακας** με υπολογισμένα βασικά στατιστικά περιγραφικά μεγέθη για κάθε ερώτηση του ερωτηματολογίου. Τα μεγέθη που καταγράφονται είναι τα εξής:

- **N:** Πλήθος απαντήσεων στη συγκεκριμένη ερώτηση.
- **Μέση τιμή:** Μέση απάντηση στη συγκεκριμένη ερώτηση για το σύνολο των απαντημένων ερωτηματολογίων.
- **Τυπική απόκλιση:** Τυπική απόκλιση στη συγκεκριμένη ερώτηση για το σύνολο των απαντημένων ερωτηματολογίων. Διευκρινίζεται ότι η τυπική απόκλιση, υπολογίζεται ως η τετραγωνική ρίζα της διακύμανσης και αποτελεί ένα μέτρο της μεταβλητότητας (διασποράς) των απαντήσεων γύρω από τη μέση τιμή τους. Επομένως, μικρή τιμή της τυπικής απόκλισης, σημαίνει μεγαλύτερη συνοχή των απαντήσεων. Κατά συνέπεια, η μέση απάντηση αποτελεί αντιπροσωπευτική τιμή για το σύνολο των απαντήσεων.
- **Επικρατούσα τιμή:** Η απάντηση που επιλέχθηκε τις περισσότερες φορές στη συγκεκριμένη ερώτηση (μέγιστη συχνότητα) για το σύνολο των απαντημένων ερωτηματολογίων.

Ενδεικτικό παράδειγμα και επεξηγήσεις επί του παραδείγματος:

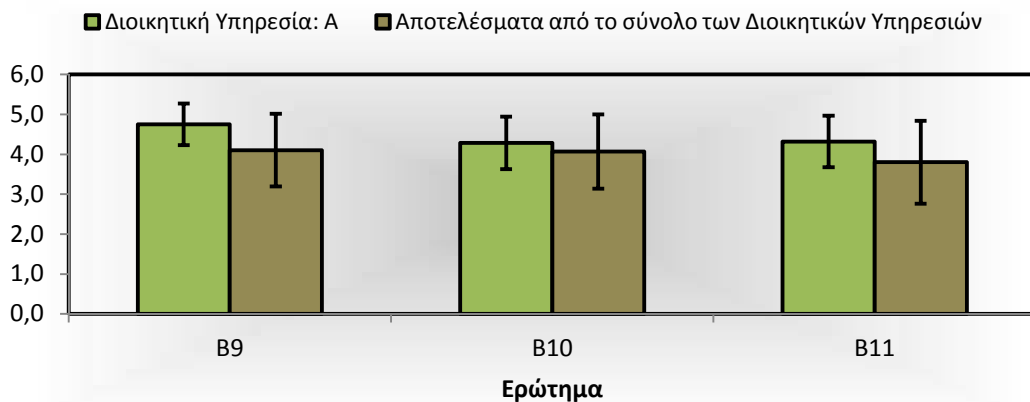
		N	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση	Επικρατούσα τιμή
<b>A1</b>	Ωράριο εξυπηρέτησης	57	4,4	0,6	5

Ερμηνεία: Στον παραπάνω πίνακα, παρατηρούμε ότι για τη ερώτηση 1, δόθηκαν συνολικά 57 απαντήσεις, η μέση τιμή των οποίων εντοπίζεται στο 4,4 (δηλαδή μεταξύ πολύ και πάρα πολύ ικανοποιημένος/η), ενώ η αντίστοιχη τυπική απόκλιση είναι 0,6, τιμή όχι αρκετά υψηλή σε σχέση με τη μέση τιμή. Αυτό σημαίνει ότι η μέση τιμή, θα μπορούσε να περιγράψει ικανοποιητικά τις απαντήσεις στο πλήθος τους. Τέλος η απάντηση που επελέγη τις περισσότερες φορές από τους συναλλασσομένους με την υπηρεσία είναι η 5 (δηλαδή πάρα πολύ ικανοποιημένος/η).

## 3) Γραφήματα μέσων τιμών ( $\pm$ τυπική απόκλιση)

Στην ενότητα αυτή εμφανίζεται ένα **γράφημα** για κάθε ομάδα ερωτήσεων του ερωτηματολογίου. Στο γράφημα αποτυπώνεται η σύγκριση των μέσων των απαντήσεων για κάθε ερώτηση τόσο για τη συγκεκριμένη υπηρεσία, όσο και για το σύνολο των διοικητικών υπηρεσιών. Η σύγκριση ενισχύεται με την ύπαρξη κατάλληλων ράβδων που καθορίζουν ένα διάστημα μεταβλητότητας της μέσης τιμής κατά μια τυπική απόκλιση.

Ενδεικτικό παράδειγμα και επεξηγήσεις επί του παραδείγματος:



Ερμηνεία: Στο παραπάνω γράφημα, παρατηρούμε τη σύγκριση των μέσων απαντήσεων, του συνόλου των ερωτήσεων της Β' ενότητας (Δυναμικό και υποδομές), για τη συγκεκριμένη υπηρεσία Α και το σύνολο των διοικητικών υπηρεσιών. Σε κάθε περίπτωση, οι κατακόρυφες ράβδοι ορίζουν το διάστημα (μτ-τα, μτ+τα), όπου μτ=μέση τιμή και τα=τυπική απόκλιση. Παρατηρούμε ότι οι μέσες απαντήσεις για όλες τις ερωτήσεις στη συγκεκριμένη υπηρεσία, υπερβαίνουν τις αντίστοιχες μέσες απαντήσεις για το σύνολο των διοικητικών υπηρεσιών, γεγονός που σημαίνει ότι το δυναμικό της υπηρεσίας Α «φαίνεται» να τυγχάνει της εκτίμησης των συναλλασσομένων με αυτή περισσότερο από το μέσο όρο των διοικητικών υπηρεσιών.