

**ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ**

**ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΧΝΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΡΑΒΔΟΓΡΑΜΜΑΤΑ**

**A. Ενημέρωση - Επικοινωνία**

Γραμματεία

Εαρινό εξάμηνο 2011-2012

Τμήματος: Δ.Ε.Α.Π.Τ.

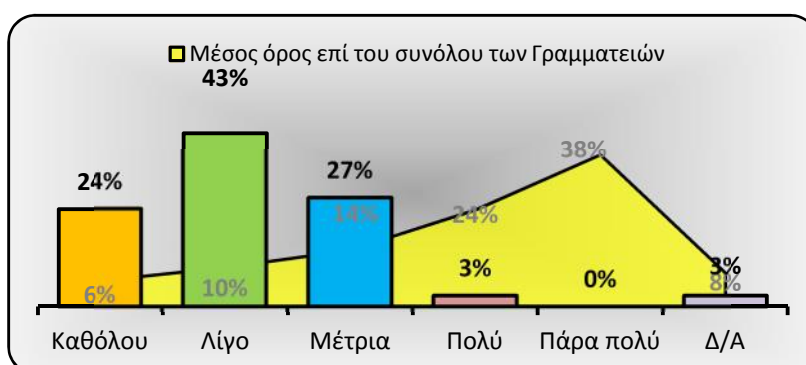
Σύνολο ερωτηματολογίων:

37

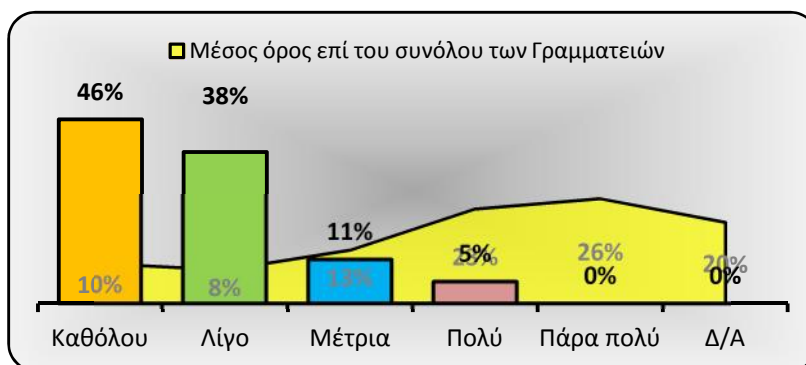
| 1. Προσωπική επαφή (επίσκεψη): |           |         |
|--------------------------------|-----------|---------|
|                                | Συχνότητα | Ποσοστό |
| Καθόλου                        | 8         | 22%     |
| Λίγο                           | 13        | 35%     |
| Μέτρια                         | 9         | 24%     |
| Πολύ                           | 7         | 19%     |
| Πάρα πολύ                      | 0         | 0%      |
| Δ/Α                            | 0         | 0%      |
| Σύνολο                         | 37        |         |



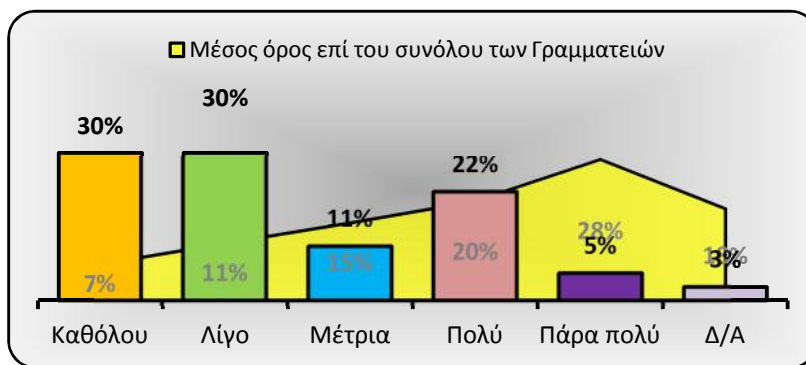
| 2. Τηλεφωνικώς: |           |         |
|-----------------|-----------|---------|
|                 | Συχνότητα | Ποσοστό |
| Καθόλου         | 9         | 24%     |
| Λίγο            | 16        | 43%     |
| Μέτρια          | 10        | 27%     |
| Πολύ            | 1         | 3%      |
| Πάρα πολύ       | 0         | 0%      |
| Δ/Α             | 1         | 3%      |
| Σύνολο          | 37        |         |



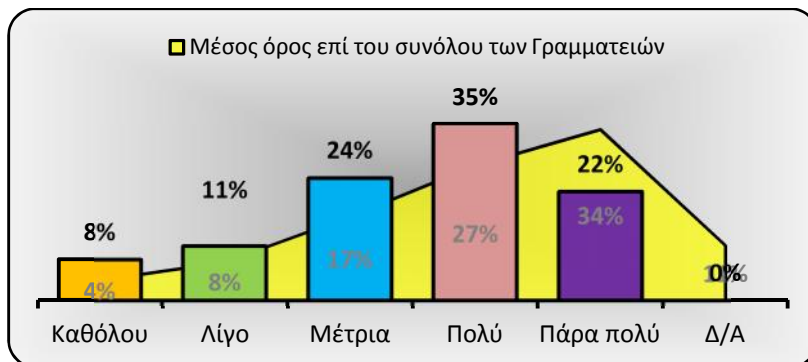
| 3. Έντυπη μορφή (επιστολές): |           |         |
|------------------------------|-----------|---------|
|                              | Συχνότητα | Ποσοστό |
| Καθόλου                      | 17        | 46%     |
| Λίγο                         | 14        | 38%     |
| Μέτρια                       | 4         | 11%     |
| Πολύ                         | 2         | 5%      |
| Πάρα πολύ                    | 0         | 0%      |
| Δ/Α                          | 0         | 0%      |
| Σύνολο                       | 37        |         |



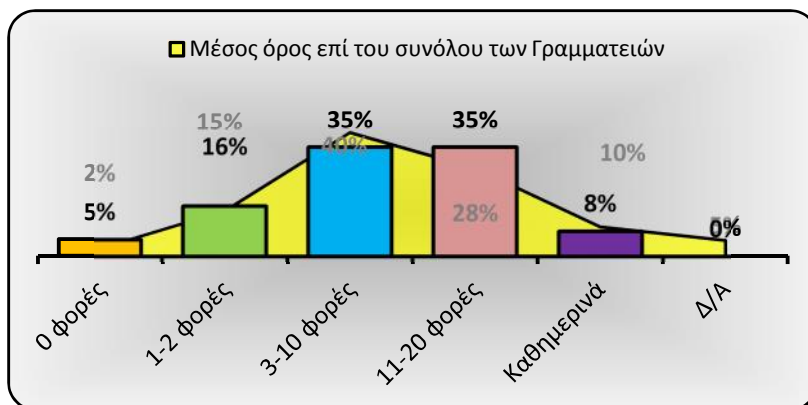
| 4. Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail): |           |         |
|--------------------------------------|-----------|---------|
|                                      | Συχνότητα | Ποσοστό |
| Καθόλου                              | 11        | 30%     |
| Λίγο                                 | 11        | 30%     |
| Μέτρια                               | 4         | 11%     |
| Πολύ                                 | 8         | 22%     |
| Πάρα πολύ                            | 2         | 5%      |
| Δ/Α                                  | 1         | 3%      |
| Σύνολο                               | 37        |         |



| 5. Διαδίκτυο (ιστοσελίδα): |           |         |
|----------------------------|-----------|---------|
|                            | Συχνότητα | Ποσοστό |
| Καθόλου                    | 3         | 8%      |
| Λίγο                       | 4         | 11%     |
| Μέτρια                     | 9         | 24%     |
| Πολύ                       | 13        | 35%     |
| Πάρα πολύ                  | 8         | 22%     |
| Δ/Α                        | 0         | 0%      |
| Σύνολο                     | 37        |         |



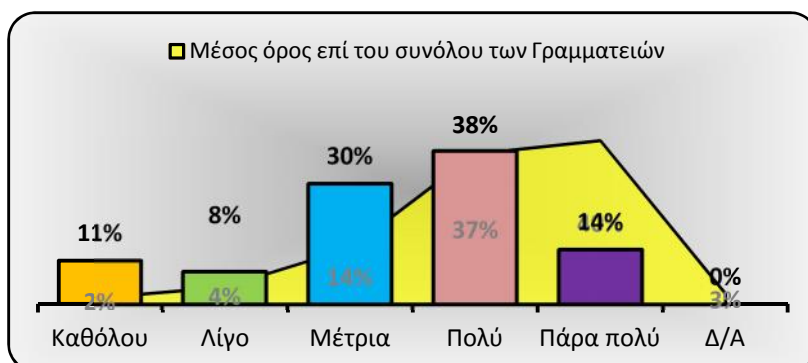
| 6. Συχνότητα επικοινωνίας με τη Γραμματεία κατά το τελευταίο έτος: |           |         |
|--|-----------|---------|
|  | Συχνότητα | Ποσοστό |
| 0 φορές  | 2         | 5%      |
| 1-2 φορές  | 6         | 16%     |
| 3-10 φορές   | 13        | 35%     |
| 11-20 φορές  | 13        | 35%     |
| Καθημερινά   | 3         | 8%      |
| Δ/Α  | 0         | 0%      |
| Σύνολο   | 37        |         |



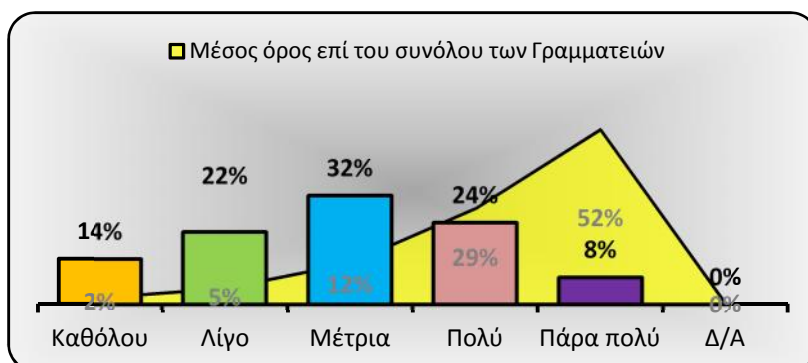
**Β. Δυναμικό και υποδομές**

**Γραμματεία** **Εαρινό εξάμηνο 2011-2012**  
**Τμήματος:** Δ.Ε.Α.Π.Τ. **Σύνολο ερωτηματολογίων: 37**

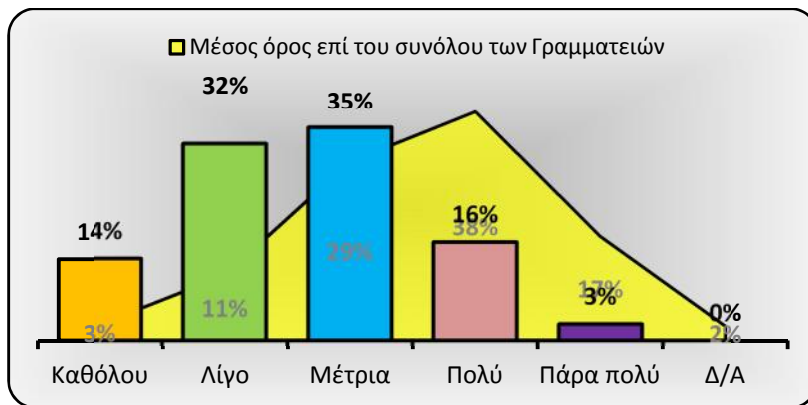
| 7. Κατάρτιση/εμπειρία προσωπικού: |           |         |
|-----------------------------------|-----------|---------|
|                                   | Συχνότητα | Ποσοστό |
| Καθόλου                           | 4         | 11%     |
| Λίγο                              | 3         | 8%      |
| Μέτρια                            | 11        | 30%     |
| Πολύ                              | 14        | 38%     |
| Πάρα πολύ                         | 5         | 14%     |
| Δ/Α                               | 0         | 0%      |
| Σύνολο                            | 37        |         |



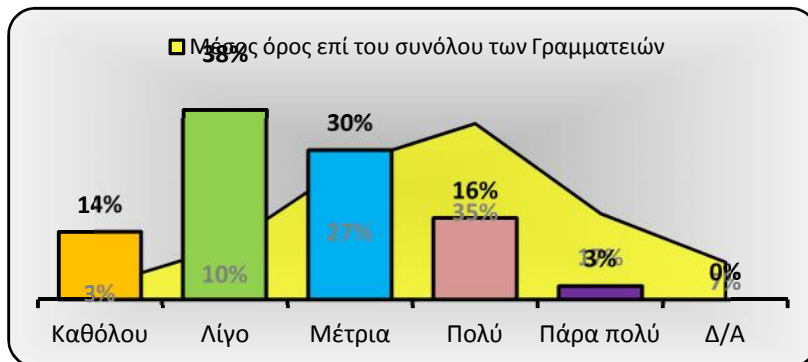
| 8. Συμπεριφορά προσωπικού: |           |         |
|----------------------------|-----------|---------|
|                            | Συχνότητα | Ποσοστό |
| Καθόλου                    | 5         | 14%     |
| Λίγο                       | 8         | 22%     |
| Μέτρια                     | 12        | 32%     |
| Πολύ                       | 9         | 24%     |
| Πάρα πολύ                  | 3         | 8%      |
| Δ/Α                        | 0         | 0%      |
| Σύνολο                     | 37        |         |



| 9. Διαθέσιμες υποδομές (χώροι, εγκαταστάσεις, κ.ο.κ.): |           |         |
|--|-----------|---------|
|  | Συχνότητα | Ποσοστό |
| Καθόλου  | 5         | 14%     |
| Λίγο   | 12        | 32%     |
| Μέτρια   | 13        | 35%     |
| Πολύ   | 6         | 16%     |
| Πάρα πολύ  | 1         | 3%      |
| Δ/Α  | 0         | 0%      |
| Σύνολο   | 37        |         |



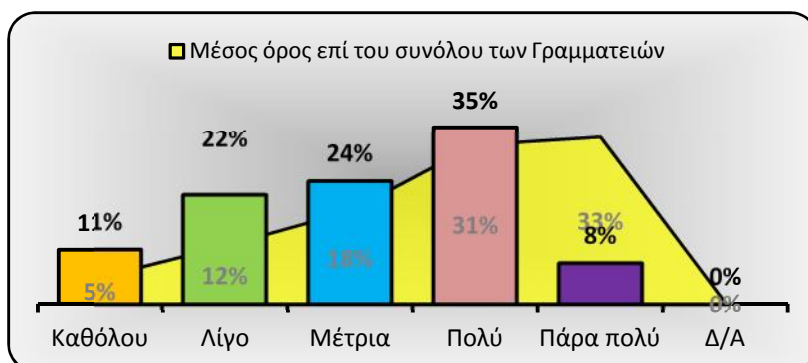
| 10. Διαθέσιμος εξοπλισμός: |           |         |
|----------------------------|-----------|---------|
|                            | Συχνότητα | Ποσοστό |
| Καθόλου                    | 5         | 14%     |
| Λίγο                       | 14        | 38%     |
| Μέτρια                     | 11        | 30%     |
| Πολύ                       | 6         | 16%     |
| Πάρα πολύ                  | 1         | 3%      |
| Δ/Α                        | 0         | 0%      |
| Σύνολο                     | 37        |         |



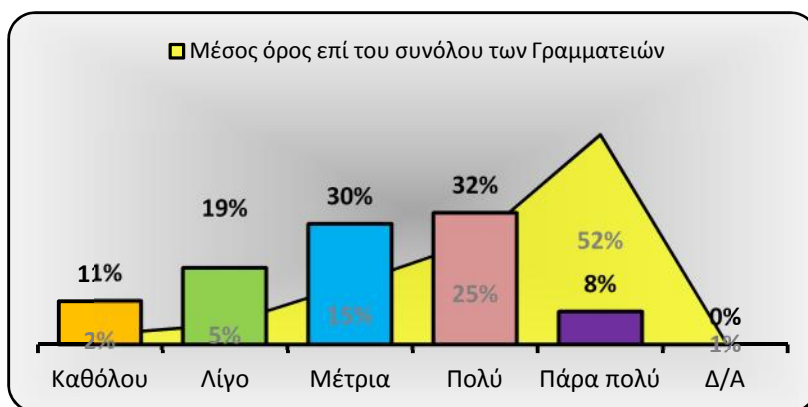
### Γ. Παρεχόμενες υπηρεσίες

| Γραμματεία           | Εαρινό εξάμηνο 2011-2012   |
|----------------------|----------------------------|
| Τμήματος: Δ.Ε.Α.Π.Τ. | Σύνολο ερωτηματολογίων: 37 |

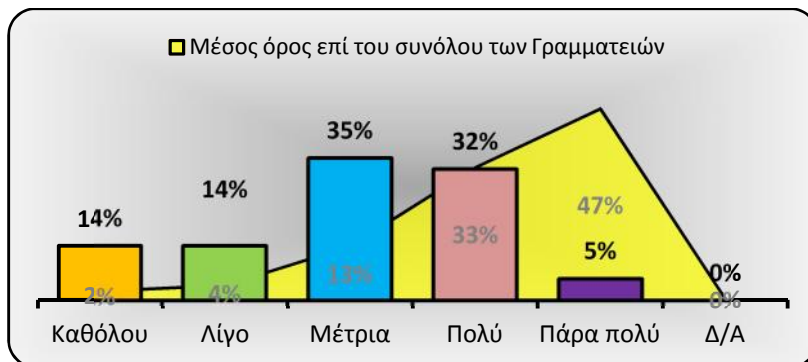
| 11. Ωράριο εξυπηρέτησης: |           |         |
|--------------------------|-----------|---------|
|                          | Συχνότητα | Ποσοστό |
| Καθόλου                  | 4         | 11%     |
| Λίγο                     | 8         | 22%     |
| Μέτρια                   | 9         | 24%     |
| Πολύ                     | 13        | 35%     |
| Πάρα πολύ                | 3         | 8%      |
| Δ/Α                      | 0         | 0%      |
| Σύνολο                   | 37        |         |



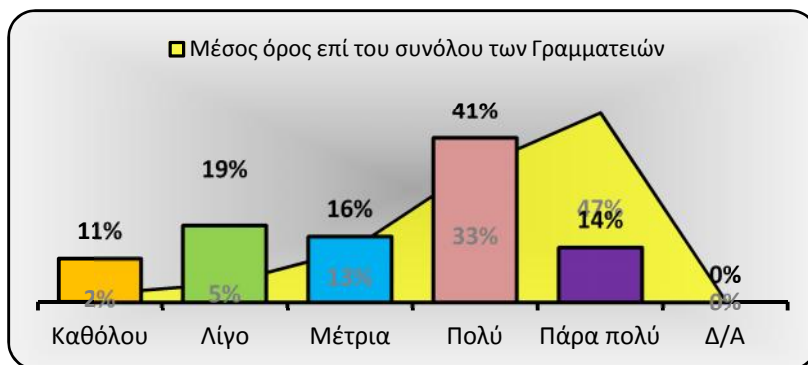
| 12. Αντιμετώπιση/διάθεση προσωπικού: |           |         |
|--------------------------------------|-----------|---------|
|                                      | Συχνότητα | Ποσοστό |
| Καθόλου                              | 4         | 11%     |
| Λίγο                                 | 7         | 19%     |
| Μέτρια                               | 11        | 30%     |
| Πολύ                                 | 12        | 32%     |
| Πάρα πολύ                            | 3         | 8%      |
| Δ/Α                                  | 0         | 0%      |
| Σύνολο                               | 37        |         |



| 13. Ποιότητα εξυπηρέτησης: |           |         |
|----------------------------|-----------|---------|
|                            | Συχνότητα | Ποσοστό |
| Καθόλου                    | 5         | 14%     |
| Λίγο                       | 5         | 14%     |
| Μέτρια                     | 13        | 35%     |
| Πολύ                       | 12        | 32%     |
| Πάρα πολύ                  | 2         | 5%      |
| Δ/Α                        | 0         | 0%      |
| Σύνολο                     | 37        |         |



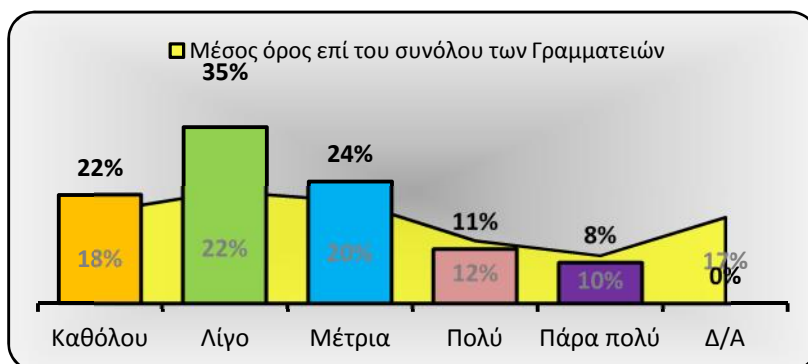
| 14. Ταχύτητα εξυπηρέτησης: |           |         |
|----------------------------|-----------|---------|
|                            | Συχνότητα | Ποσοστό |
| Καθόλου                    | 4         | 11%     |
| Λίγο                       | 7         | 19%     |
| Μέτρια                     | 6         | 16%     |
| Πολύ                       | 15        | 41%     |
| Πάρα πολύ                  | 5         | 14%     |
| Δ/Α                        | 0         | 0%      |
| Σύνολο                     | 37        |         |



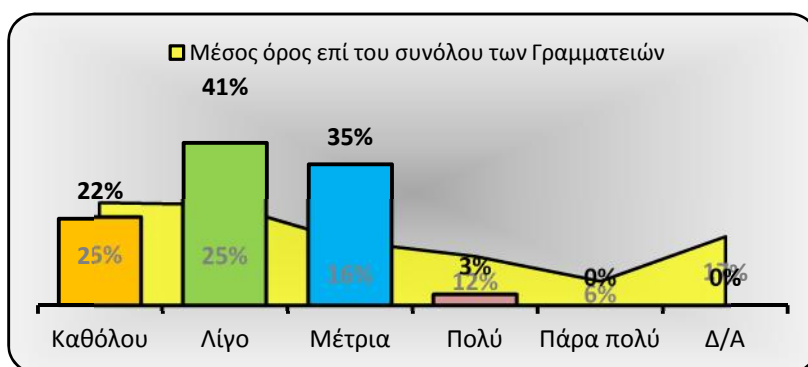
#### Δ. Προβλήματα, ελλείψεις και δυσλειτουργίες

|                      |                            |
|----------------------|----------------------------|
| Γραμματεία           | Εαρινό εξάμηνο 2011-2012   |
| Τμήματος: Δ.Ε.Α.Π.Τ. | Σύνολο ερωτηματολογίων: 37 |

| 15. Έλλειψη προσωπικού: |           |         |
|-------------------------|-----------|---------|
|                         | Συχνότητα | Ποσοστό |
| Καθόλου                 | 8         | 22%     |
| Λίγο                    | 13        | 35%     |
| Μέτρια                  | 9         | 24%     |
| Πολύ                    | 4         | 11%     |
| Πάρα πολύ               | 3         | 8%      |
| Δ/Α                     | 0         | 0%      |
| Σύνολο                  | 37        |         |



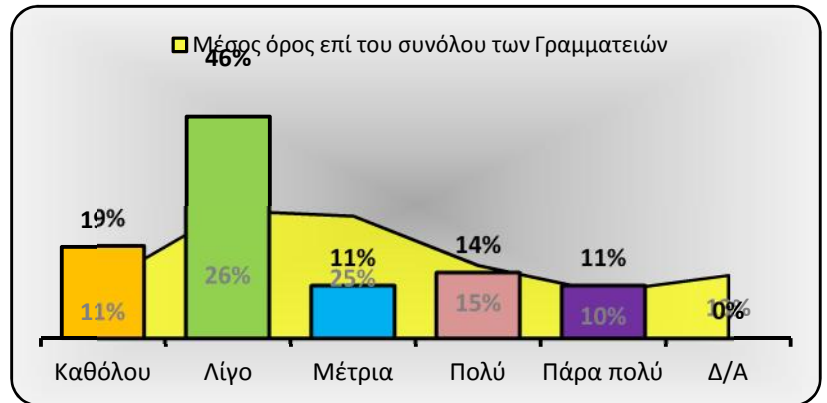
| 16. Ελλιπής κατάρτιση προσωπικού: |           |         |
|-----------------------------------|-----------|---------|
|                                   | Συχνότητα | Ποσοστό |
| Καθόλου                           | 8         | 22%     |
| Λίγο                              | 15        | 41%     |
| Μέτρια                            | 13        | 35%     |
| Πολύ                              | 1         | 3%      |
| Πάρα πολύ                         | 0         | 0%      |
| Δ/Α                               | 0         | 0%      |
| Σύνολο                            | 37        |         |



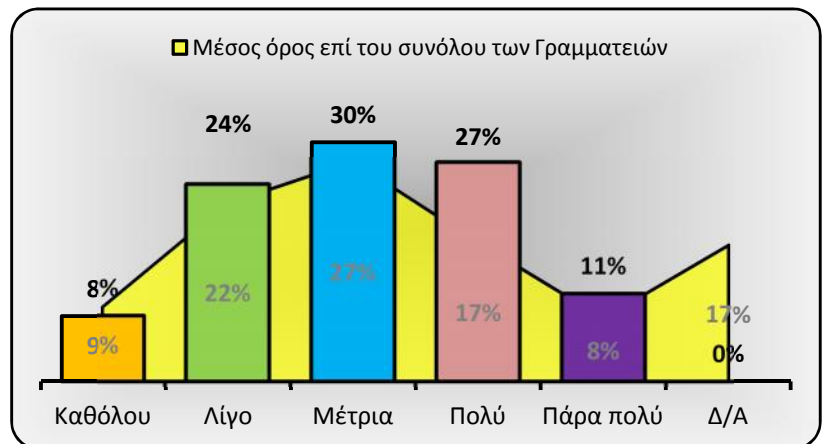
| 17. Τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας της υπηρεσίας: |           |         |
|---|-----------|---------|
|   | Συχνότητα | Ποσοστό |
| Καθόλου   | 2         | 5%      |
| Λίγο  | 6         | 16%     |
| Μέτρια  | 13        | 35%     |
| Πολύ  | 15        | 41%     |
| Πάρα πολύ   | 1         | 3%      |
| Δ/Α   | 0         | 0%      |
| Σύνολο  | 37        |         |



| 18. Χρονοβόρες/γραφειοκρατικές διαδικασίες: |           |         |
|---|-----------|---------|
|   | Συχνότητα | Ποσοστό |
| Καθόλου                                     | 7         | 19%     |
| Λίγο  | 17        | 46%     |
| Μέτρια                                      | 4         | 11%     |
| Πολύ  | 5         | 14%     |
| Πάρα πολύ                                   | 4         | 11%     |
| Δ/Α   | 0         | 0%      |
| Σύνολο                                      | 37        |         |



| 19. Ελλείψεις ή προβλήματα στις υποδομές (χώροι, εγκαταστάσεις) και τον εξοπλισμό: |           |         |
|--|-----------|---------|
|  | Συχνότητα | Ποσοστό |
| Καθόλου  | 3         | 8%      |
| Λίγο   | 9         | 24%     |
| Μέτρια   | 11        | 30%     |
| Πολύ   | 10        | 27%     |
| Πάρα πολύ  | 4         | 11%     |
| Δ/Α  | 0         | 0%      |
| Σύνολο   | 37        |         |



| 20. Προβλήματα λειτουργίας πληροφοριακού συστήματος: |           |         |
|--|-----------|---------|
|  | Συχνότητα | Ποσοστό |
| Καθόλου  | 4         | 11%     |
| Λίγο   | 6         | 16%     |
| Μέτρια   | 13        | 35%     |
| Πολύ   | 10        | 27%     |
| Πάρα πολύ  | 4         | 11%     |
| Δ/Α  | 0         | 0%      |
| Σύνολο   | 37        |         |

