

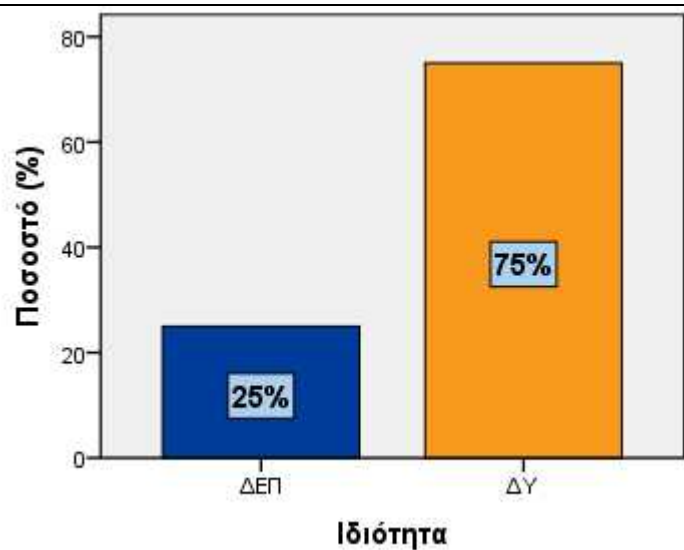
## ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

### ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΜΗΧΑΝΟΡΓΑΝΩΣΗΣ (Δ.Ε.Π. - ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ)

Περιγραφική στατιστική ανάλυση θεματικών κατηγοριών ερωτηματολογίου

#### Ιδιότητα συμμετεχόντων στο δείγμα

	Ιδιότητα		Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
	Συχνότητα	Ποσοστό		
ΔΕΠ	1	20,0	25,0	25,0
ΔΥ	3	60,0	75,0	100,0
Σύνολο	4	80,0	100,0	
Άκυρα	1	20,0		
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>5</b>	<b>100,0</b>		



**Βαθμολογική κλίμακα ικανοποίησης:**

① Καθόλου    ② Λίγο    ③ Μέτρια    ④ Πολύ    ⑤ Πάρα πολύ

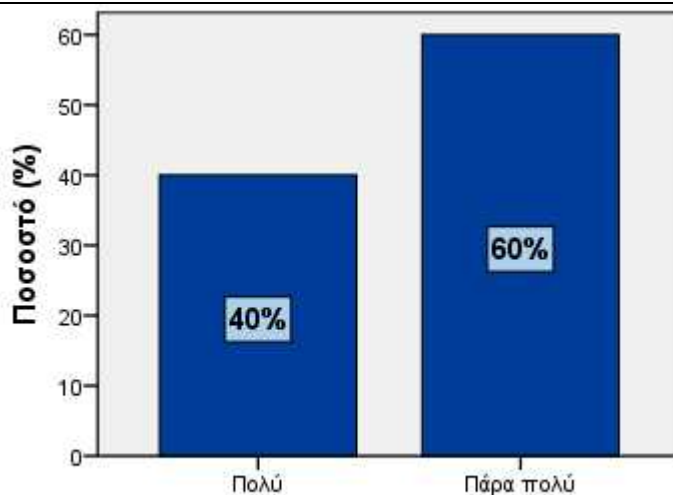
**Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις**

<b>Ερωτήσεις ερωτηματολογίου</b>	<b>Μέση τιμή</b>	<b>Τυπική απόκλιση</b>
1. Ωράριο εξυπηρέτησης	4,60	0,548
2. Ευκολία πρόσβασης στον/στην αρμόδιο/α υπάλληλο	5,00	0,000
3. Κατανόηση των αναγκών σας	4,60	0,548
4. Παροχή βοήθειας	4,60	0,894
5. Αντιμετώπιση/διάθεση προσωπικού	4,80	0,447
6. Συνεργασία με το προσωπικό	5,00	0,000
7. Έγκαιρη ενημέρωση	4,75	0,500
8. Ταχύτητα εξυπηρέτησης	4,40	0,548
1 <sup>ο</sup> σημαντικό στοιχείο	4,80	2,049
2 <sup>ο</sup> σημαντικό στοιχείο	4,40	0,548
3 <sup>ο</sup> σημαντικό στοιχείο	5,20	2,490
9. Κατάρτιση/εμπειρία προσωπικού	4,60	0,548
10. Διαθέσιμες υποδομές (χώροι, εγκαταστάσεις κ.ο.κ.)	3,40	1,342
11. Διαθέσιμος εξοπλισμός	4,40	0,894
12. Έλλειψη προσωπικού	3,00	2,309
13. Ελλείψεις ή προβλήματα στις υποδομές (χώροι, εγκαταστάσεις) και τον εξοπλισμό	2,75	2,062
14. Ελλιπής κατάρτιση προσωπικού	2,60	1,817
15. Προβλήματα λειτουργίας πληροφοριακού συστήματος	2,40	1,949
16. Τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας της υπηρεσίας	2,60	1,817
17. Χρονοβόρες/γραφειοκρατικές διαδικασίες	2,80	1,789
18. Ευκολία πρόσβασης στον αρμόδιο υπάλληλο, προκειμένου να εκφράσετε το παράπονό σας	5,00	0,000
19. Προσοχή με την οποία αντιμετωπίστηκε το παράπονό σας	5,00	0,000
20. Ταχύτητα επίλυσης του προβλήματός σας	4,60	0,548
21. Αντιμετώπιση τεχνικού προβλήματος υπολογιστών (H/W)	1,20	0,447
22. Αντιμετώπιση προβλήματος λογισμού υπολογιστών (S/W)	1,20	0,447
23. Χορήγηση κωδικών πρόσβασης	1,00	0,000
24. Εφαρμογή λογισμικού μισθοδοσίας	4,50	0,577
25. Εφαρμογή Φοιτητολογίου	5,00	0,000
26. Εφαρμογή δηλώσεων μαθημάτων	5,00	0,000
27. Διαχείριση συγγραμμάτων	4,50	0,577
28. Βιβλιοθήκη λογισμικού	4,75	0,500
29. Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο	4,75	0,500
30. Τεχνική υποστήριξη συστήματος ανάρτησης αποφάσεων ΔΙΑΥΓΕΙΑ	4,75	0,500
31. Σε γενικές γραμμές πώς θα αξιολογούσατε τις υπηρεσίες της Διεύθυνσης;	4,50	0,707

## A. Ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών

### 1. Ωράριο εξυπηρέτησης

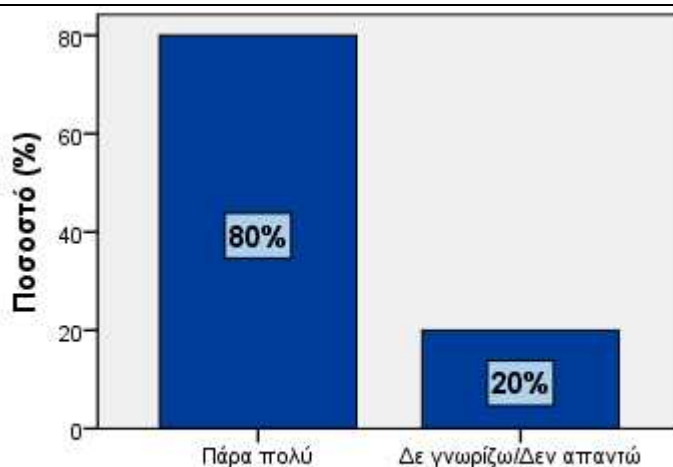
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Πολύ	2	40,0	40,0	40,0
Πάρα πολύ	3	60,0	60,0	100,0
<b>Γενικό</b>	<b>5</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	
<b>Σύνολο</b>				



1. Ωράριο εξυπηρέτησης

### 2. Ευκολία πρόσβασης στον/στην αρμόδιο/α υπάλληλο

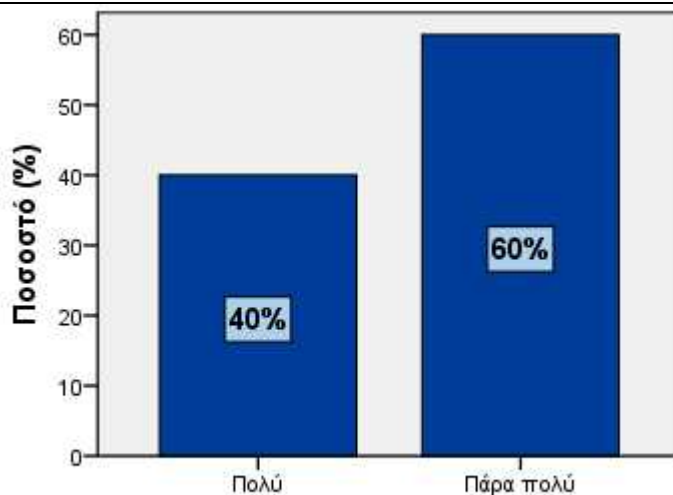
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Πάρα πολύ	4	80,0	80,0	80,0
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	1	20,0	20,0	100,0
<b>Γενικό</b>	<b>5</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	
<b>Σύνολο</b>				



2. Ευκολία πρόσβασης στον/στην αρμόδιο/α υπάλληλο

### 3. Κατανόηση των αναγκών σας

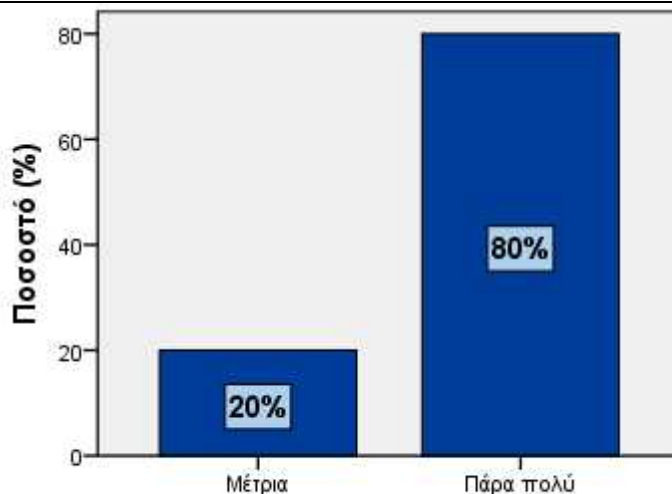
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Πολύ	2	40,0	40,0	40,0
Πάρα πολύ	3	60,0	60,0	100,0
<b>Γενικό</b>	<b>5</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	
<b>Σύνολο</b>				



3. Κατανόηση των αναγκών σας

#### 4. Παροχή βοήθειας

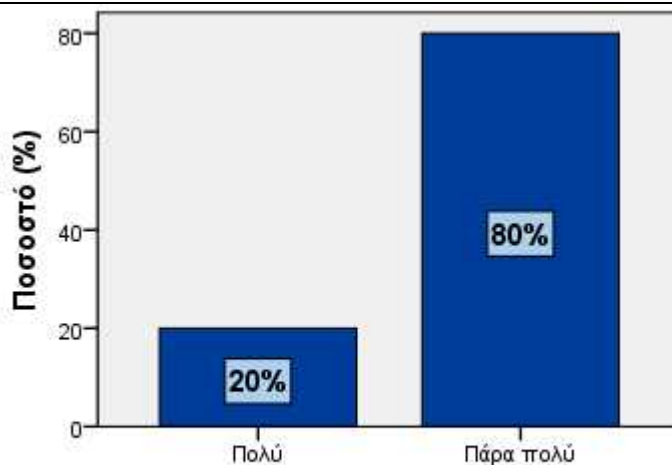
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Μέτρια	1	20,0	20,0	20,0
Πάρα πολύ	4	80,0	80,0	100,0
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>5</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



#### 4. Παροχή βοήθειας

#### 5. Αντιμετώπιση/διάθεση προσωπικού

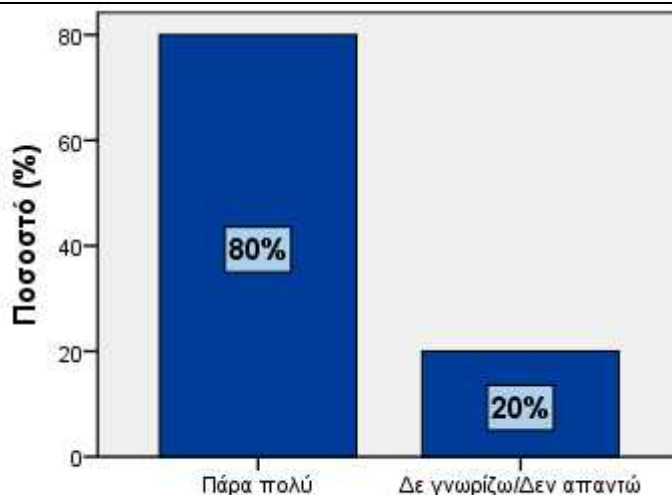
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Πολύ	1	20,0	20,0	20,0
Πάρα πολύ	4	80,0	80,0	100,0
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>5</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



#### 5. Αντιμετώπιση/διάθεση προσωπικού

#### 6. Συνεργασία με το προσωπικό

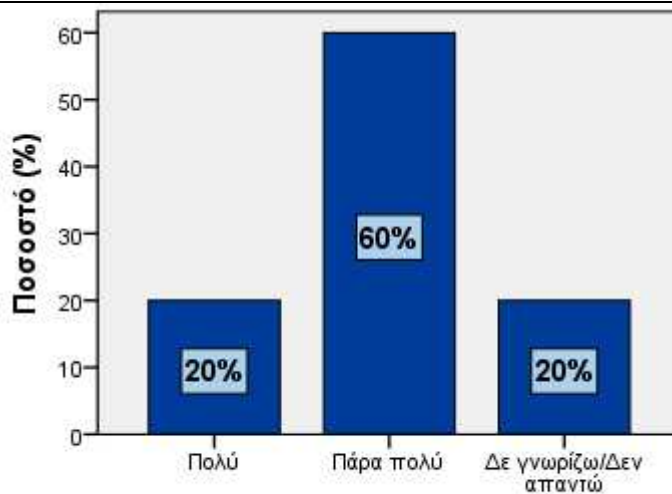
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Πάρα πολύ	4	80,0	80,0	80,0
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	1	20,0	20,0	100,0
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>5</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



#### 6. Συνεργασία με το προσωπικό

### 7. Έγκαιρη ενημέρωση

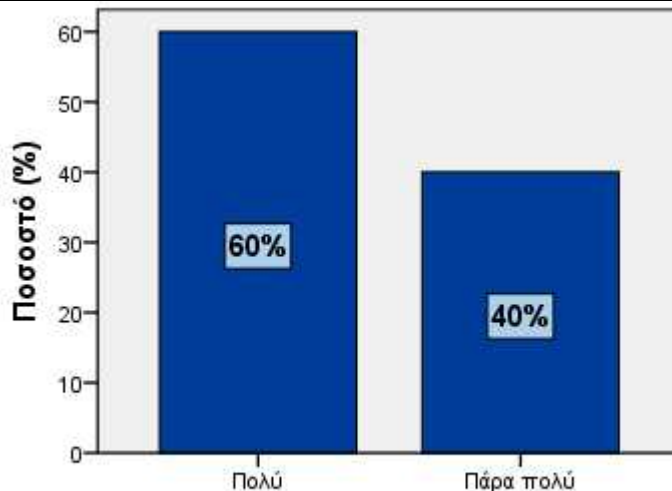
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Πολύ	1	20,0	20,0	20,0
Πάρα πολύ	3	60,0	60,0	80,0
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	1	20,0	20,0	100,0
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>5</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



7. Έγκαιρη ενημέρωση

### 8. Ταχύτητα εξυπηρέτησης

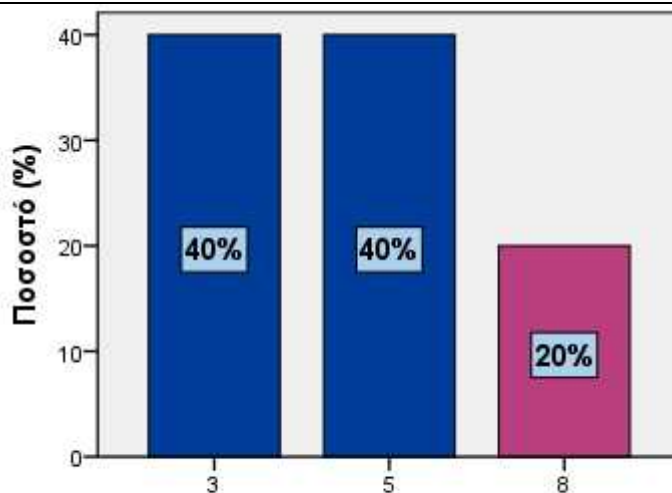
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Πολύ	3	60,0	60,0	60,0
Πάρα πολύ	2	40,0	40,0	100,0
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>5</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



8. Ταχύτητα εξυπηρέτησης

### 1ο σημαντικό στοιχείο

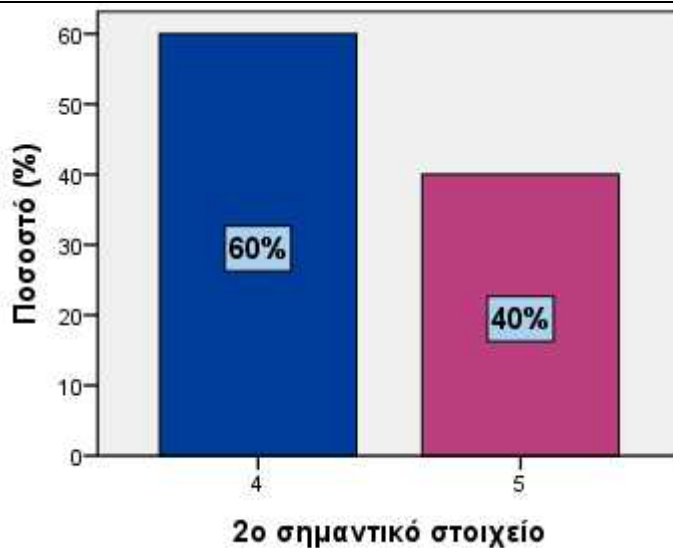
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
3	2	40,0	40,0	40,0
5	2	40,0	40,0	80,0
8	1	20,0	20,0	100,0
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>5</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



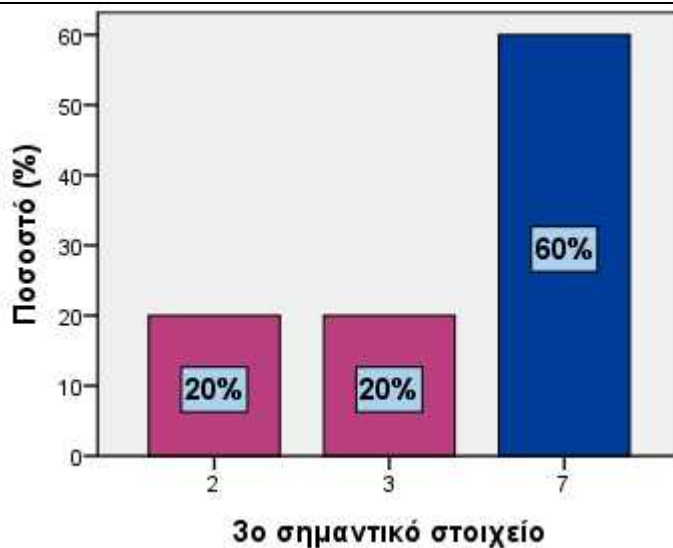
1ο σημαντικό στοιχείο

**2ο σημαντικό στοιχείο**

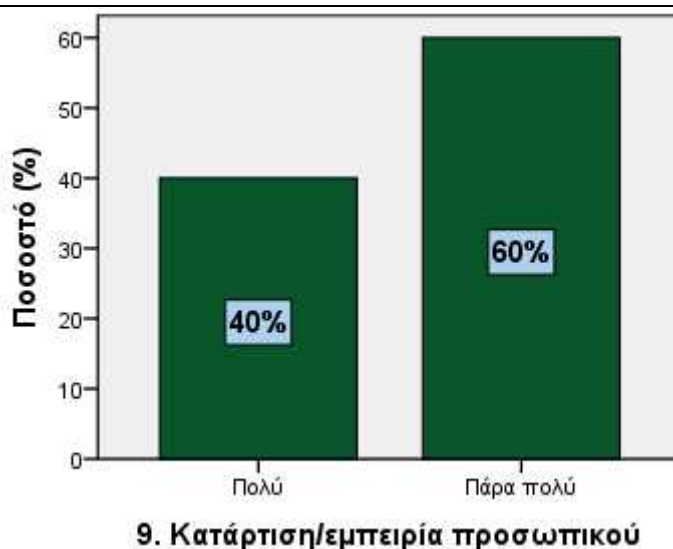
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
4	3	60,0	60,0	60,0
5	2	40,0	40,0	100,0
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>5</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**3ο σημαντικό στοιχείο**

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
2	1	20,0	20,0	20,0
3	1	20,0	20,0	40,0
7	3	60,0	60,0	100,0
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>5</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

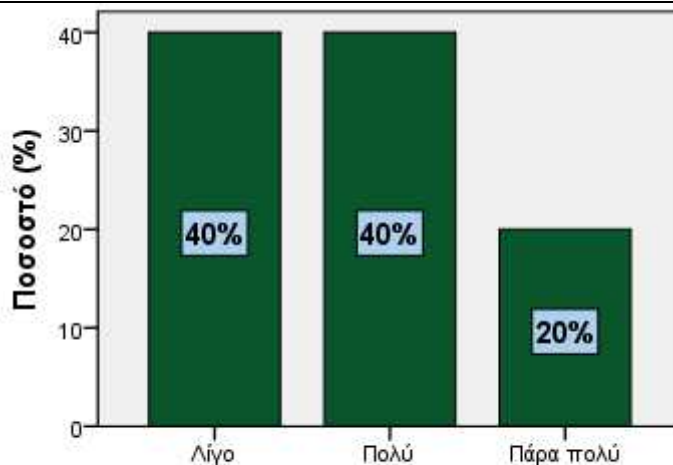
**Β. Δυναμικό και υποδομές****9. Κατάρτιση/εμπειρία προσωπικού**

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Πολύ	2	40,0	40,0	40,0
Πάρα πολύ	3	60,0	60,0	100,0
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>5</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



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

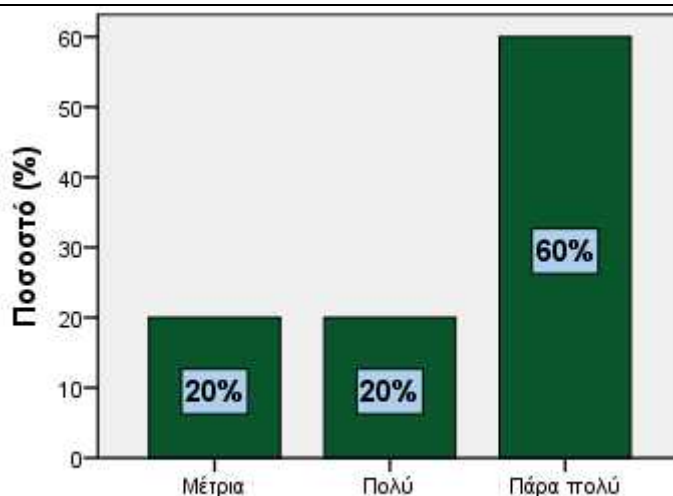
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Λίγο	2	40,0	40,0	40,0
Πολύ	2	40,0	40,0	80,0
Πάρα πολύ	1	20,0	20,0	100,0
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>5</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



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

### 11. Διαθέσιμος εξοπλισμός

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Μέτρια	1	20,0	20,0	20,0
Πολύ	1	20,0	20,0	40,0
Πάρα πολύ	3	60,0	60,0	100,0
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>5</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

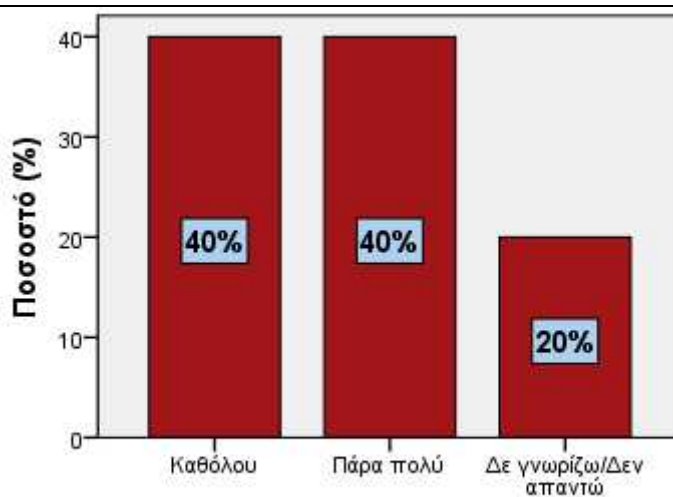


11. Διαθέσιμος εξοπλισμός

## Γ. Προβλήματα, ελλείψεις και δυσλειτουργίες

### 12. Έλλειψη προσωπικού

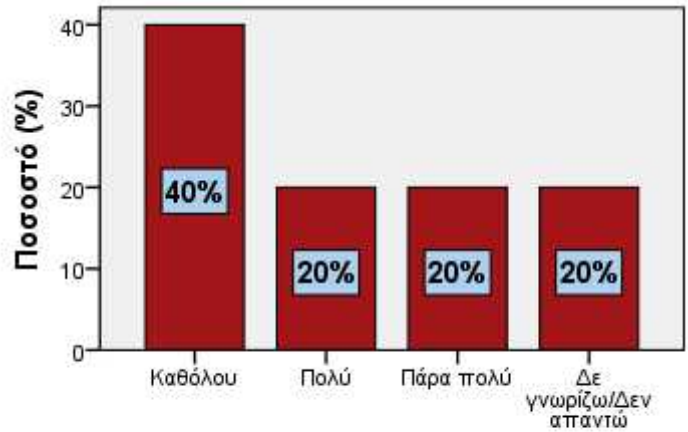
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καθόλου	2	40,0	40,0	40,0
Πάρα πολύ	2	40,0	40,0	80,0
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	1	20,0	20,0	100,0
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>5</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



12. Έλλειψη προσωπικού

**13. Ελλείψεις ή προβλήματα στις υποδομές (χώροι, εγκαταστάσεις) και τον εξοπλισμό**

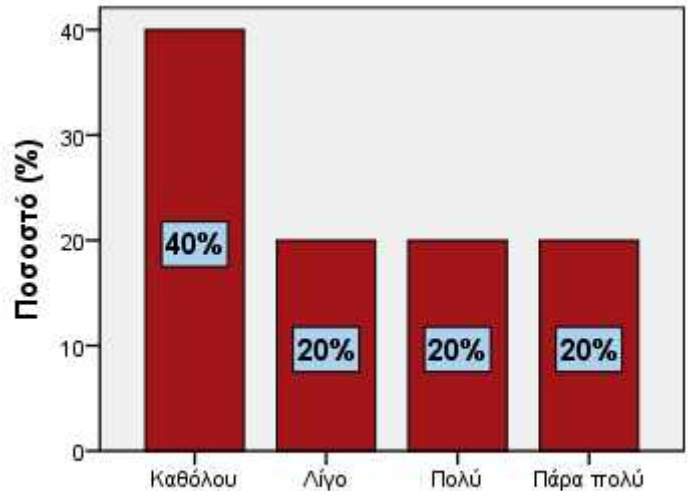
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καθόλου	2	40,0	40,0	40,0
Πολύ	1	20,0	20,0	60,0
Πάρα πολύ	1	20,0	20,0	80,0
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	1	20,0	20,0	100,0
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>5</b>	<b>100,0</b>		



**13. Ελλείψεις ή προβλήματα στις υποδομές (χώροι, εγκαταστάσεις) και τον εξοπλισμό**

**14. Ελλιπής κατάρτιση προσωπικού**

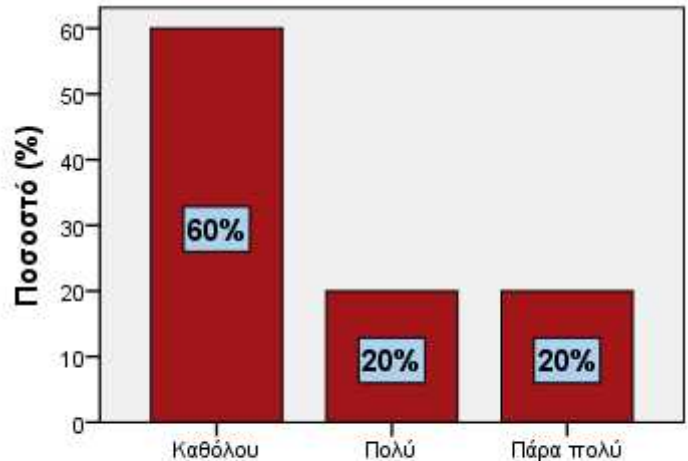
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καθόλου	2	40,0	40,0	40,0
Λίγο	1	20,0	20,0	60,0
Πολύ	1	20,0	20,0	80,0
Πάρα πολύ	1	20,0	20,0	100,0
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>5</b>	<b>100,0</b>		



**14. Ελλιπής κατάρτιση προσωπικού**

**15. Προβλήματα λειτουργίας πληροφοριακού συστήματος**

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καθόλου	3	60,0	60,0	60,0
Πολύ	1	20,0	20,0	80,0
Πάρα πολύ	1	20,0	20,0	100,0
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>5</b>	<b>100,0</b>		

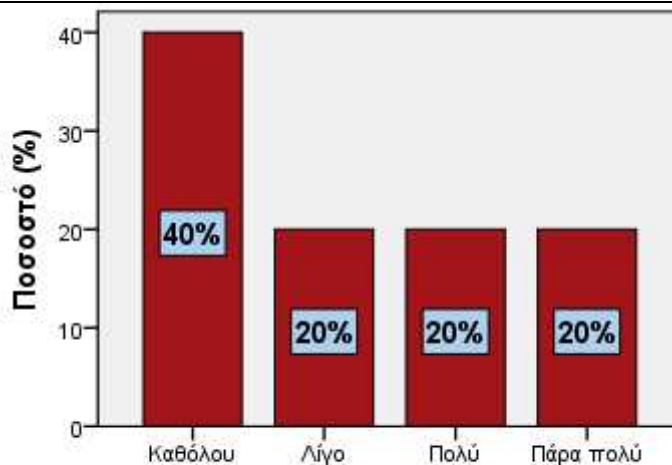


**15. Προβλήματα λειτουργίας πληροφοριακού συστήματος**



### 16. Τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας της υπηρεσίας

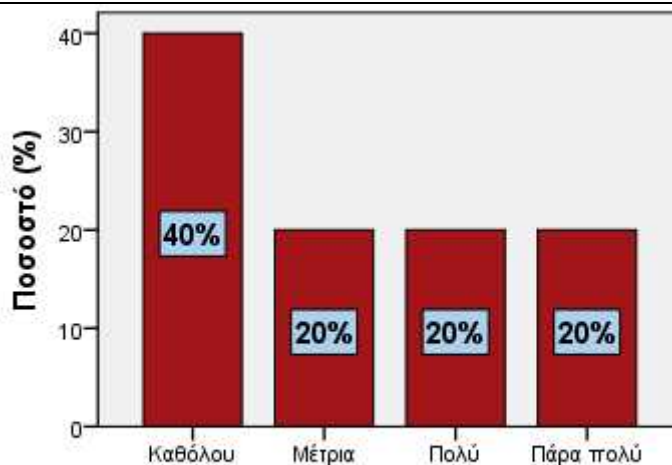
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καθόλου	2	40,0	40,0	40,0
Λίγο	1	20,0	20,0	60,0
Πολύ	1	20,0	20,0	80,0
Πάρα πολύ	1	20,0	20,0	100,0
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>5</b>	<b>100,0</b>		



16. Τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας της υπηρεσίας

### 17. Χρονοβόρες/γραφειοκρατικές διαδικασίες

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καθόλου	2	40,0	40,0	40,0
Μέτρια	1	20,0	20,0	60,0
Πολύ	1	20,0	20,0	80,0
Πάρα πολύ	1	20,0	20,0	100,0
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>5</b>	<b>100,0</b>		

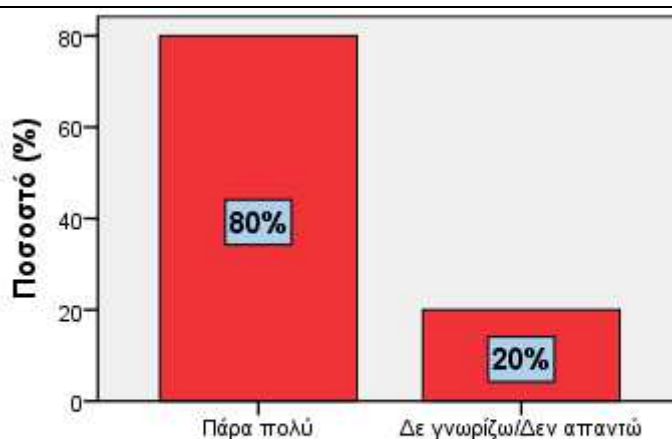


17. Χρονοβόρες/γραφειοκρατικές διαδικασίες

## Δ. Αντιμετώπιση παραπόνων

### 18. Ευκολία πρόσβασης στον αρμόδιο υπάλληλο, προκειμένου να εκφράσετε το παράπονό σας

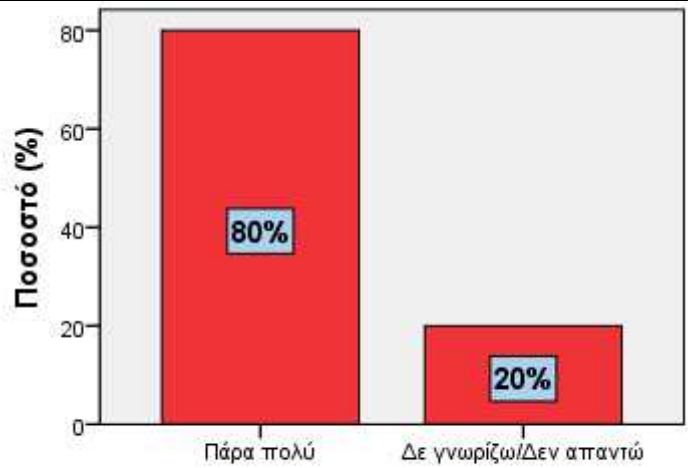
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Πάρα πολύ	4	80,0	80,0	80,0
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	1	20,0	20,0	100,0
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>5</b>	<b>100,0</b>		



18. Ευκολία πρόσβασης στον αρμόδιο υπάλληλο, προκειμένου να εκφράσετε το παράπονό σας

**19. Προσοχή με την οποία αντιμετωπίστηκε το παράπνοσας**

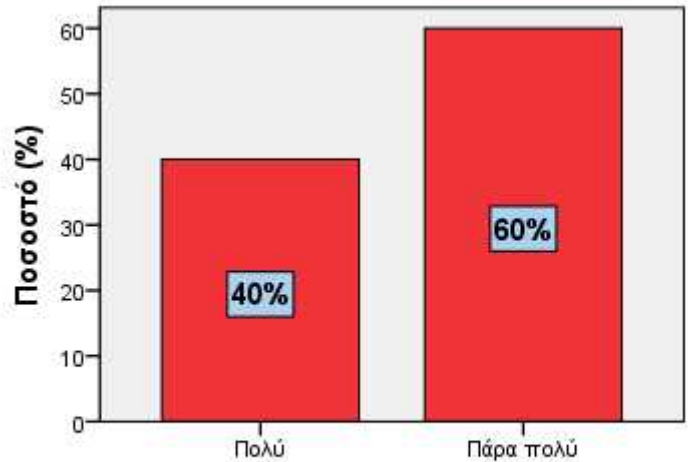
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Πάρα πολύ	4	80,0	80,0	80,0
Δε γνωρίζω/Δεν απαντώ	1	20,0	20,0	100,0
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>5</b>	<b>100,0</b>		



**19. Προσοχή με την οποία αντιμετωπίστηκε το παράπνοσας**

**20. Ταχύτητα επίλυσης του προβλήματός σας**

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Πολύ	2	40,0	40,0	40,0
Πάρα πολύ	3	60,0	60,0	100,0
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>5</b>	<b>100,0</b>		

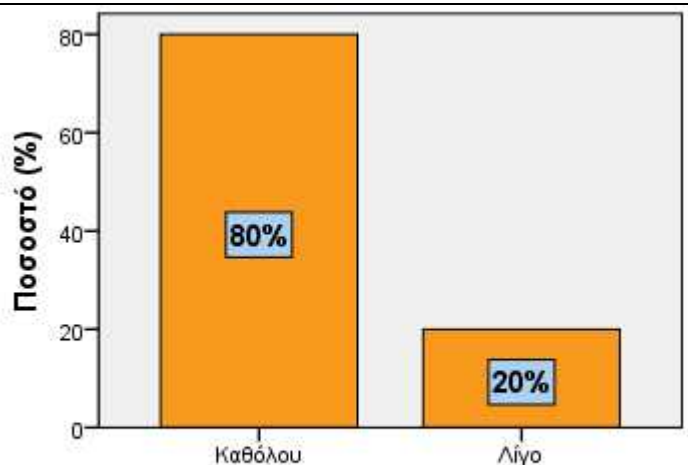


**20. Ταχύτητα επίλυσης του προβλήματός σας**

**Ε. Υπηρεσίες - Συναλλαγές**

**21. Αντιμετώπιση τεχνικού προβλήματος υπολογιστών (H/W)**

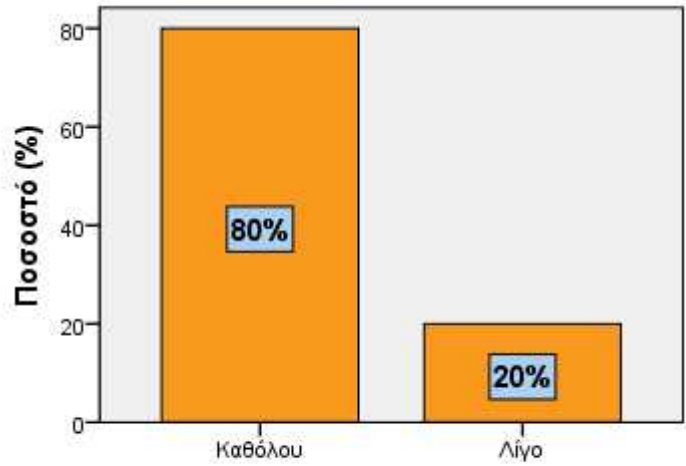
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καθόλου	4	80,0	80,0	80,0
Λίγο	1	20,0	20,0	100,0
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>5</b>	<b>100,0</b>		



**21. Αντιμετώπιση τεχνικού προβλήματος υπολογιστών (H/W)**

**22. Αντιμετώπιση προβλήματος λογισμικού υπολογιστών (S/W)**

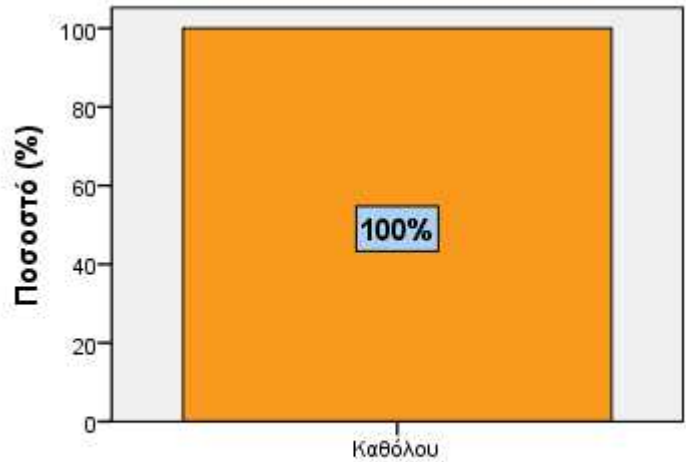
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καθόλου	4	80,0	80,0	80,0
Λίγο	1	20,0	20,0	100,0
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>5</b>	<b>100,0</b>		



**22. Αντιμετώπιση προβλήματος λογισμικού υπολογιστών (S/W)**

**23. Χορήγηση κωδικών πρόσβασης**

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καθόλου	5	100,0	100,0	100,0
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>5</b>	<b>100,0</b>		

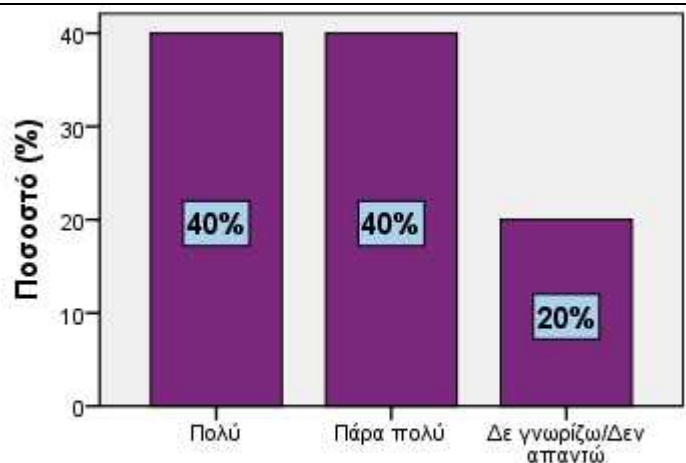


**23. Χορήγηση κωδικών πρόσβασης**

**ΣΤ. Ποιότητα λογισμικού μηχανοργάνωσης**

**24. Εφαρμογή λογισμικού μισθοδοσίας**

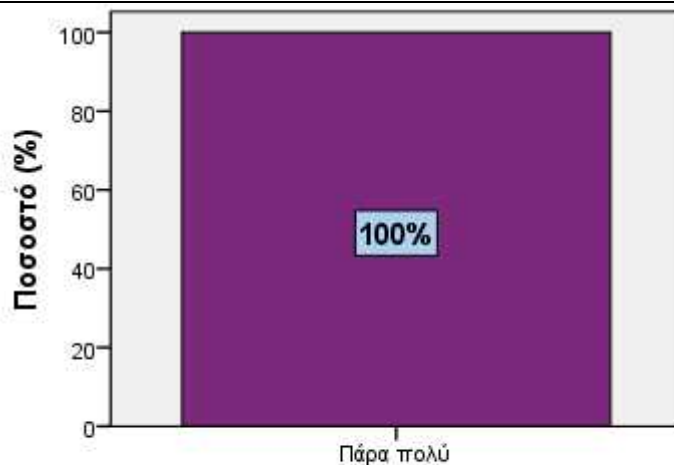
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Πολύ	2	40,0	40,0	40,0
Πάρα πολύ	2	40,0	40,0	80,0
Δε γνωρίζω/Δεν απαντώ	1	20,0	20,0	100,0
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>5</b>	<b>100,0</b>		



**24. Εφαρμογή λογισμικού μισθοδοσίας**

### 25. Εφαρμογή Φοιτητολογίου

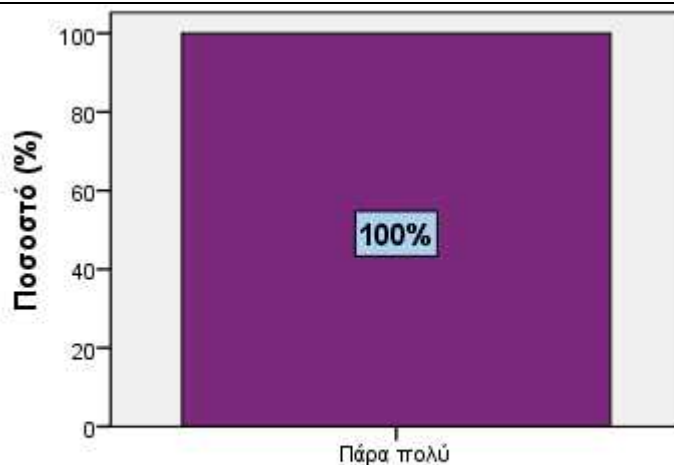
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Πάρα πολύ	5	100,0	100,0	100,0
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>5</b>	<b>100,0</b>		



25. Εφαρμογή Φοιτητολογίου

### 26. Εφαρμογή δηλώσεων μαθημάτων

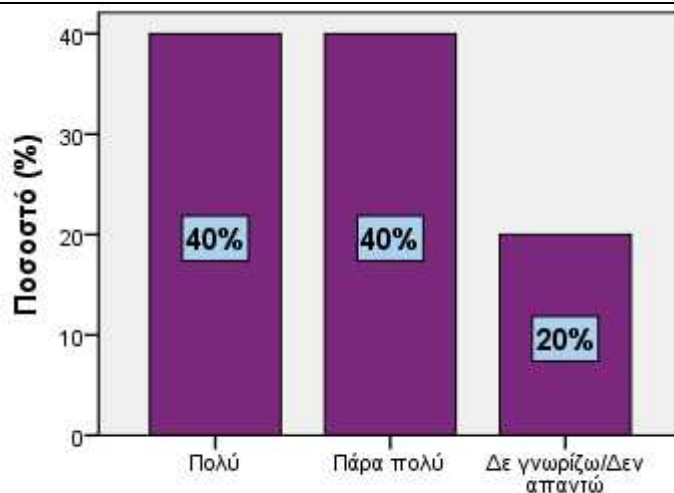
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Πάρα πολύ	5	100,0	100,0	100,0
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>5</b>	<b>100,0</b>		



26. Εφαρμογή δηλώσεων μαθημάτων

### 27. Διαχείριση συγγραμμάτων

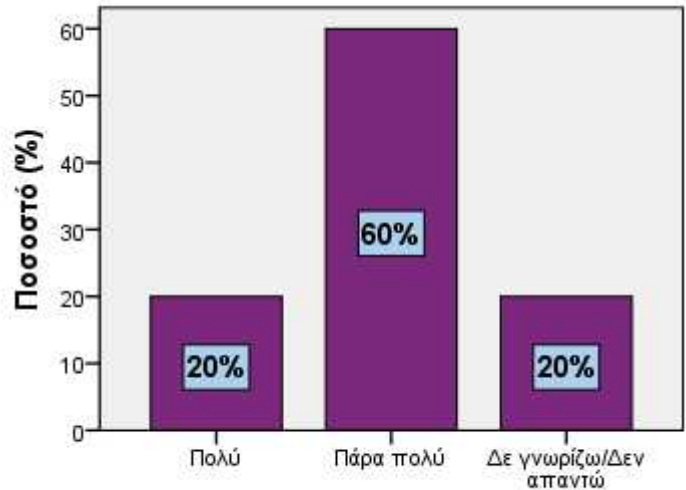
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Πολύ	2	40,0	40,0	40,0
Πάρα πολύ	2	40,0	40,0	80,0
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	1	20,0	20,0	100,0
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>5</b>	<b>100,0</b>		



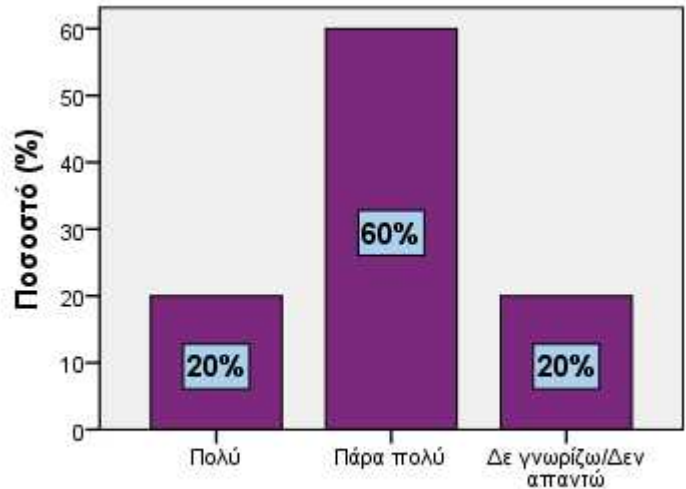
27. Διαχείριση συγγραμμάτων

**28. Βιβλιοθήκη λογισμικού**

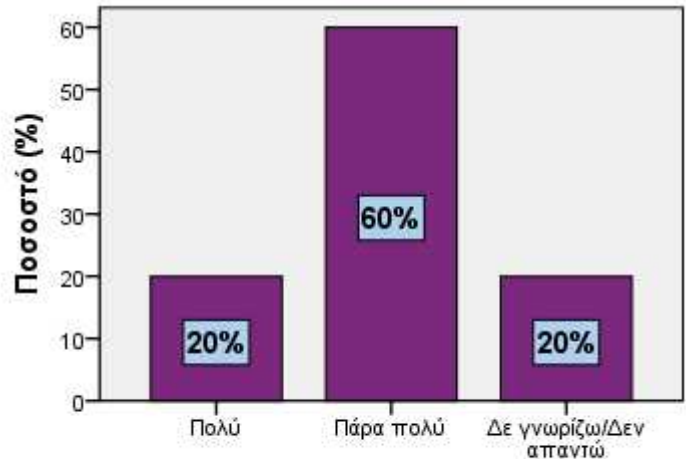
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Πολύ	1	20,0	20,0	20,0
Πάρα πολύ	3	60,0	60,0	80,0
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	1	20,0	20,0	100,0
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>5</b>	<b>100,0</b>		

**28. Βιβλιοθήκη λογισμικού****29. Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο**

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Πολύ	1	20,0	20,0	20,0
Πάρα πολύ	3	60,0	60,0	80,0
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	1	20,0	20,0	100,0
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>5</b>	<b>100,0</b>		

**29. Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο****30. Τεχνική υποστήριξη συστήματος ανάρτησης**

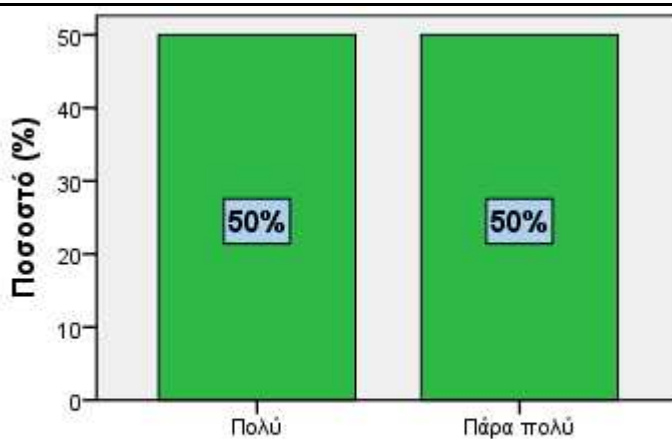
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Πολύ	1	20,0	20,0	20,0
Πάρα πολύ	3	60,0	60,0	80,0
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	1	20,0	20,0	100,0
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>5</b>	<b>100,0</b>		

**30. Τεχνική υποστήριξη συστήματος ανάρτησης αποφάσεων ΔΙΑΥΓΕΙΑ**

## Ζ. Γενικά

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

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Πολύ	1	20,0	50,0	50,0
Πάρα πολύ	1	20,0	50,0	100,0
Σύνολο	2	40,0	100,0	
Άκυρα	3	60,0		
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>5</b>	<b>100,0</b>		



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