



# ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΝΕΡΓΑΤΩΝ 2010

Α. Σερβετάς  
ΜΟΝΑΔΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ  
17/3/2011

## **Πίνακας Περιεχομένων**

<b>1</b>	<b>ΕΙΣΑΓΩΓΗ</b>	<b>6</b>
1.1	ΓΕΝΙΚΑ	6
1.2	ΠΛΑΙΣΙΟ ΈΡΕΥΝΑΣ	6
1.3	ΔΟΜΗ ΈΚΘΕΣΗΣ	7
<b>2</b>	<b>ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ</b>	<b>8</b>
2.1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ	8
2.2	ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΈΡΕΥΝΑΣ	8
2.3	ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΈΡΕΥΝΑΣ	9
2.4	ΕΠΙΛΟΓΗ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑΣ	11
2.5	ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΧΡΗΣΙΜΌΤΗΤΑ ΈΡΕΥΝΑΣ	12
2.6	ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ	13
2.7	ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΔΕΔΟΜΈΝΩΝ	14
<b>3</b>	<b>ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ</b>	<b>15</b>
3.1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ	15
3.2	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΕΪΓΜΑΤΟΣ	15
3.3	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΆΞΟΝΑ 1. ΑΞΙΟΛΌΓΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	16
3.3.1	<i>Ποιότητα εξυπηρέτησης</i>	16
3.3.2	<i>Ταχύτητα εξυπηρέτησης</i>	17
3.3.3	<i>Ευκολία πρόσβασης στο κατάλληλο άτομο</i>	17
3.3.4	<i>Κατανόηση των αναγκών σας</i>	18
3.3.5	<i>Ωράριο εξυπηρέτησης κοινού</i>	19
3.3.6	<i>Ποιότητα συνεργασίας σας με το προσωπικό</i>	20
3.3.7	<i>Παροχή βοήθειας κατά το στάδιο της υλοποίησης του έργου</i>	20
3.3.8	<i>Αντιμετώπιση/διάθεση προσωπικού</i>	21
3.3.9	<i>Εύρος προσφερόμενων υπηρεσιών</i>	22
3.3.10	<i>Σημασία υπηρεσιών</i>	22
3.4	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΆΞΟΝΑ 2. ΑΞΙΟΛΌΓΗΣΗ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	25
3.4.1	<i>Ευκολία πρόσβασης στο προσωπικό για να εκφράσετε το παράπονό σας</i>	25
3.4.2	<i>Προσοχή με την οποία αντιμετωπίστηκε το παράπονό σας</i>	26
3.4.3	<i>Ταχύτητα με την οποία η ΕΕ αντιμετώπισε το παράπονό σας</i>	27
3.4.4	<i>Τελική διευθέτηση του παραπόνου σας</i>	27
3.5	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΆΞΟΝΑ 3. ΑΞΙΟΛΌΓΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑΣ	29
3.5.1	<i>Δεν έχω επισκεφθεί την ιστοσελίδα / καμιά υπηρεσία</i>	29
3.5.2	<i>Αναζήτηση προγραμμάτων</i>	29
3.5.3	<i>Αναζήτηση γεγονότων (εκδηλώσεις - συνέδρια)</i>	30
3.5.4	<i>Νέα - ανακοινώσεις</i>	31
3.5.5	<i>Άλλες χρήσεις της ιστοσελίδας</i>	32
3.6	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΆΞΟΝΑ 4. ΑΞΙΟΛΌΓΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΜΗΣ ΓΡΑΦΕΙΩΝ	33
3.6.1	<i>Κατάρτιση / πείρα του προσωπικού</i>	33
3.6.2	<i>Συμπεριφορά του προσωπικού</i>	33

3.6.3	Παρουσία / εμφάνιση του προσωπικού.....	34
3.6.4	Τάξη των χώρων των γραφείων.....	35
3.6.5	Καθαριότητα των χώρων των γραφείων.....	36
3.6.6	Αισθητική των γραφείων.....	36
3.7	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΆΞΟΝΑ 5. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΩΝ ΣΤΙΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ	38
3.7.1	Ερωτώμενοι που απάντησαν.....	38
3.7.2	Λόγοι Καθυστερήσεων και Ουρών.....	38
3.7.3	Απόψεις ερωτώμενων για τις καθυστερήσεις και Ουρές.....	39
3.8	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΆΞΟΝΑ 6. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ / ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	40
3.8.1	Επίπεδο / ποιότητα ενημέρωσης.....	40
3.8.2	Ταχύτητα ενημέρωσης.....	40
3.8.3	Εύρος θεμάτων για τα οποία σας ενημερώνει η ΕΕ.....	41
3.8.4	Ευκολία πρόσβασης της ΕΕ γενικά σε θέματα ενημέρωσης.....	42
3.8.5	Γνωρίζετε τις υπηρεσίες που παρέχονται μέσω της ιστοσελίδας.....	43
3.8.6	Πόσο εύκολα βρίσκετε το κτίριο, το χώρο και τον υπάλληλο που θα σας εξυπηρετήσει χωρίς να χρειαστεί να ρωτήσετε;.....	43
3.9	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΆΞΟΝΑ 7. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΡΟΠΩΝ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ / ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	45
3.9.1	Χρήση διαφόρων τρόπων επικοινωνίας.....	45
3.9.2	Τηλεφωνικά.....	45
3.9.3	Μέσω σχετικών φαξ ή e-mail που σας αποστέλλονται.....	46
3.9.4	Μέσω σχετικών επιστολών που σας αποστέλλονται.....	47
3.9.5	Μέσω της ιστοσελίδας της ΕΕ.....	48
3.9.6	Με προσωπική επαφή.....	48
3.10	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΆΞΟΝΑ 8. ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ	50
3.10.1	Σε γενικές γραμμές πώς θα αξιολογούσατε τις υπηρεσίες της ΕΕ;.....	50
3.10.2	Ποια πιστεύετε πως είναι η φήμη της ΕΕ ανάμεσα στους συνεργάτες της;.....	50
3.11	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΩΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ	51
3.11.1	Αποτελέσματα Επεξεργασίας Παρατηρήσεων και Προτάσεων Βελτίωσης 2008.....	51
3.11.2	Αποτελέσματα Επεξεργασίας Παρατηρήσεων και Προτάσεων Βελτίωσης 2009.....	54
3.11.3	Αποτελέσματα Επεξεργασίας Παρατηρήσεων και Προτάσεων Βελτίωσης 2010.....	57
<b>4</b>	<b>ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ.....</b>	<b>59</b>
4.1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ	59
4.2	ΒΑΣΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΈΡΕΥΝΑΣ	59
4.2.1	Άξονας 1. Υπηρεσίες.....	59
4.2.2	Άξονας 2. Αντιμετώπιση Παραπόνων.....	60
4.2.3	Άξονας 3. Υπηρεσίες Ιστοσελίδας.....	62
4.2.4	Άξονας 4. Προσωπικό και Υποδομή Γραφείων.....	62
4.2.5	Άξονας 5. Καθυστερήσεις στις Συναλλαγές.....	63
4.2.6	Άξονας 6. Ενημέρωση / Επικοινωνία.....	63
4.2.7	Άξονας 7. Τρόποι Ενημέρωσης / Επικοινωνίας.....	64
4.2.8	Άξονας 8. Συνολική Αξιολόγηση.....	64
4.3	ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ	65
<b>5</b>	<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ.....</b>	<b>66</b>
5.1	ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΈΡΕΥΝΑΣ	66
5.2	ΣΥΝΟΔΕΥΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΠΡΟΕΔΡΟΥ	70
5.3	ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΕΝΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΑ	71

## **Πίνακας Πινάκων**

Πίνακας 1. Κατανομή Δείγματος	15
Πίνακας 2. Ποιότητα εξυπηρέτησης	16
Πίνακας 3. Ταχύτητα εξυπηρέτησης	17
Πίνακας 4. Ευκολία πρόσβασης στο κατάλληλο άτομο	18
Πίνακας 5. Κατανόηση των αναγκών σας	18
Πίνακας 6. Ωράριο εξυπηρέτησης κοινού	19
Πίνακας 7. Ποιότητα συνεργασίας σας με το προσωπικό	20
Πίνακας 8. Παροχή βοήθειας κατά το στάδιο της υλοποίησης του έργου	21
Πίνακας 9. Αντιμετώπιση/διάθεση προσωπικού	21
Πίνακας 10. Εύρος προσφερόμενων υπηρεσιών	22
Πίνακας 11. Σημασία υπηρεσιών	23
Πίνακας 12. Απάντηση Άξονα 2	25
Πίνακας 13. Ευκολία πρόσβασης στο προσωπικό για να εκφράσετε το παράπονό σας	25
Πίνακας 14. Προσοχή με την οποία αντιμετωπίστηκε το παράπονό σας	26
Πίνακας 15. Ταχύτητα με την οποία η ΕΕ αντιμετώπισε το παράπονό σας	27
Πίνακας 16. Τελική διευθέτηση του παραπόνου σας	28
Πίνακας 17. Δεν έχω επισκεφθεί την ιστοσελίδα / καμιά υπηρεσία	29
Πίνακας 18. Αναζήτηση προγραμμάτων	29
Πίνακας 19. Αναζήτηση γεγονότων (εκδηλώσεις - συνέδρια)	30
Πίνακας 20. Νέα - ανακοινώσεις	31
Πίνακας 21. Κατάρτιση / πείρα του προσωπικού της	33
Πίνακας 22. Συμπεριφορά του προσωπικού της	34
Πίνακας 23. Παρουσία / εμφάνιση του προσωπικού	34
Πίνακας 24. Τάξη των χώρων των γραφείων	35
Πίνακας 25. Καθαριότητα των χώρων των γραφείων	36
Πίνακας 26. Αισθητική των γραφείων	36
Πίνακας 27. Λόγοι Καθυστερήσεων και Ουρών	38
Πίνακας 28. Λόγοι Καθυστερήσεων και Ουρών	38
Πίνακας 29. Επίπεδο / ποιότητα ενημέρωσης	40
Πίνακας 30. Ταχύτητα ενημέρωσης	41
Πίνακας 31. Εύρος θεμάτων για τα οποία σας ενημερώνει η ΕΕ	41
Πίνακας 32. Ευκολία πρόσβασης της ΕΕ γενικά σε θέματα ενημέρωσης	42
Πίνακας 33. Γνωρίζετε τις υπηρεσίες που παρέχονται μέσω της ιστοσελίδας	43
Πίνακας 34. Πόσο εύκολα βρίσκετε το κτίριο, το χώρο και τον υπάλληλο που θα σας εξυπηρετήσει χωρίς να χρειαστεί να ρωτήσετε	44
Πίνακας 35. Χρήση διαφόρων τρόπων επικοινωνίας	45
Πίνακας 36. Τηλεφωνικά	45
Πίνακας 37. Μέσω σχετικών φαξ ή e-mail που σας αποστέλλονται	46
Πίνακας 38. Μέσω σχετικών επιστολών που σας αποστέλλονται	47
Πίνακας 39. Μέσω της ιστοσελίδας της ΕΕ	48
Πίνακας 40. Με προσωπική επαφή	48
Πίνακας 41. Γενική αξιολόγηση των υπηρεσιών της ΕΕ	50
Πίνακας 42. Φήμη της ΕΕ ανάμεσα στους συνεργάτες της	51
Πίνακας 43. Παρατηρήσεις και Προτάσεις Βελτίωσης 2008	53

## **Πίνακας Γραφημάτων**

Γράφημα 1. Κατανομή Δείγματος	15
Γράφημα 2. Ποιότητα εξυπηρέτησης	16
Γράφημα 3. Ταχύτητα εξυπηρέτησης	17
Γράφημα 4. Ευκολία πρόσβασης στο κατάλληλο άτομο	18
Γράφημα 5. Κατανόηση των αναγκών σας	19
Γράφημα 6. Ωράριο εξυπηρέτησης κοινού	19
Γράφημα 7. Ποιότητα συνεργασίας σας με το προσωπικό	20
Γράφημα 8. Παροχή βοήθειας κατά το στάδιο της υλοποίησης του έργου	21
Γράφημα 9. Αντιμετώπιση/διάθεση προσωπικού	21
Γράφημα 10. Εύρος προσφερόμενων υπηρεσιών	22
Γράφημα 11. Ευκολία πρόσβασης στο προσωπικό για να εκφράσετε το παράπονό σας	26
Γράφημα 12. Προσοχή με την οποία αντιμετωπίστηκε το παράπονό σας	26
Γράφημα 13. Ταχύτητα με την οποία η ΕΕ αντιμετώπισε το παράπονό σας	27
Γράφημα 14. Τελική διευθέτηση του παραπόνου σας	28
Γράφημα 15. Αναζήτηση προγραμμάτων	30
Γράφημα 16. Αναζήτηση γεγονότων (εκδηλώσεις - συνέδρια)	31
Γράφημα 17. Νέα - ανακοινώσεις	32
Γράφημα 18. Κατάρτιση / πείρα του προσωπικού της	33
Γράφημα 19. Συμπεριφορά του προσωπικού της	34
Γράφημα 20. Παρουσία / εμφάνιση του προσωπικού	35
Γράφημα 21. Τάξη των χώρων των γραφείων	35
Γράφημα 22. Καθαριότητα των χώρων των γραφείων	36
Γράφημα 23. Αισθητική των γραφείων	37
Γράφημα 24. Λόγοι Καθυστερήσεων και Ουρών	39
Γράφημα 25. Επίπεδο / ποιότητα ενημέρωσης	40
Γράφημα 26. Ταχύτητα ενημέρωσης	41
Γράφημα 27. Εύρος θεμάτων για τα οποία σας ενημερώνει η ΕΕ	42
Γράφημα 28. Ευκολία πρόσβασης της ΕΕ γενικά σε θέματα ενημέρωσης	42
Γράφημα 29. Γνωρίζετε τις υπηρεσίες που παρέχονται μέσω της ιστοσελίδας	43
Γράφημα 30. Πόσο εύκολα βρίσκετε το κτίριο, το χώρο και τον υπάλληλο που θα σας εξυπηρετήσει χωρίς να χρειαστεί να ρωτήσετε	44
Γράφημα 31. Τηλεφωνικά	46
Γράφημα 32. Μέσω σχετικών φαξ ή e-mail που σας αποστέλλονται	46
Γράφημα 33. Μέσω σχετικών επιστολών που σας αποστέλλονται	47
Γράφημα 34. Μέσω της ιστοσελίδας της ΕΕ	48
Γράφημα 35. Με προσωπική επαφή	49
Γράφημα 36. Γενική αξιολόγηση των υπηρεσιών της ΕΕ	50
Γράφημα 37. Φήμη της ΕΕ ανάμεσα στους συνεργάτες της	51

## 1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

### 1.1 Γενικά

Στο πλαίσιο της παρούσας έρευνας διερευνήθηκαν οι απόψεις των συνεργατών της Επιτροπής Ερευνών του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων (Μελών ΔΕΠ, Διδασκτόρων, Υποψηφίων Διδασκτόρων, Μεταπτυχιακών Φοιτητών, Διοικητικών Υπαλλήλων, ΕΤΕΠ, καθώς και άλλων κατηγοριών συνεργατών), μέσω της συμπλήρωσης δομημένου ερωτηματολογίου έρευνας ικανοποίησης από τις παρεχόμενες υπηρεσίες της Επιτροπής Ερευνών για το έτος **2010**.

Η Έρευνα Ικανοποίησης Συνεργατών διενεργείται σε τακτική ετήσια βάση, ενώ ταυτόχρονα σε κάθε έρευνα παρουσιάζονται σωρευτικά τα αποτελέσματα των προηγούμενων ερευνών. Με τον τρόπο αυτό είναι ευχερέστερη η διαχρονική εξέταση των εξεταζόμενων στοιχείων και η διαπίστωση τάσεων και αποκλίσεων.

Βασικός στόχος της έρευνας αποτελεί η διαπίστωση των αναγκαιών δράσεων για την περαιτέρω ανάπτυξη και ενίσχυση της Επιτροπής Ερευνών του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων και των παρεχόμενων υπηρεσιών της, σε άμεση συνάφεια με τις ανάγκες και τις απαιτήσεις των συνεργατών της.

Η έρευνα διενεργήθηκε κατά την περίοδο **Φεβρουαρίου-Μαρτίου του 2011**, και αφορούσε τη μέτρηση της ικανοποίησης για το έτος **2010**.

### 1.2 Πλαίσιο Έρευνας

Στο πλαίσιο της παρούσας έρευνας έγινε η διερεύνηση των απόψεων των Μελών ΔΕΠ, Διδασκτόρων, Υποψηφίων Διδασκτόρων, Μεταπτυχιακών Φοιτητών, Διοικητικών Υπαλλήλων, ΕΤΕΠ και άλλων κατηγοριών συνεργατών, οι οποίοι είτε έχουν την ευθύνη διαχείρισης των έργων που εντάσσονται στην Επιτροπή Ερευνών του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων, είτε έχουν οποιασδήποτε μορφής σχέση και αλληλεπίδραση με την Επιτροπή Ερευνών.

Μέσα από τις απόψεις των συνεργατών αυτών επιδιώκεται η αξιολόγηση των βασικών στοιχείων που αφορούν τη λειτουργία της Επιτροπής Ερευνών του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων. Στα στοιχεία αυτά περιλαμβάνεται:

1. ο βαθμός ικανοποίησής τους από την εξυπηρέτηση του προσωπικού της Επιτροπής Ερευνών, από τη διαδικασία αντιμετώπισης συγκεκριμένων προβλημάτων που μπορεί να παρουσιάστηκαν, καθώς και από τις υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω της ιστοσελίδας της Επιτροπής Ερευνών,
2. ο βαθμός ικανοποίησής τους από το επίπεδο γνώσεων και τη συμπεριφορά του προσωπικού, από την διαθέσιμη υποδομή, καθώς και η διερεύνηση των απόψεών τους σχετικά με τους λόγους των ενδεχόμενων καθυστερήσεων,
3. ο βαθμός ικανοποίησής τους από την ενημέρωση (ποιότητα, ταχύτητα, εύρος, ευκολία πρόσβασης) καθώς και η διερεύνηση των προτιμώμενων τρόπων ενημέρωσης και επικοινωνίας,
4. η γενική αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών της Επιτροπής Ερευνών, καθώς και η καταγραφή συγκεκριμένων παρατηρήσεων ή/και προτάσεων βελτίωσης των ακολουθούμενων διαδικασιών.

### 1.3 Δομή Έκθεσης

Η δομή της παρούσας έκθεσης είναι η ακόλουθη:

- Στο κεφάλαιο 2 με τίτλο «Μεθοδολογία Έρευνας» θα γίνει ανάλυση της μεθοδολογίας της έρευνας, με τον προσδιορισμό του σκοπού, των ερευνητικών ερωτημάτων και των αντικειμένων της έρευνας, καθώς και αναλυτική περιγραφή της μεθοδολογίας και των εργαλείων συλλογής, επεξεργασίας και ανάλυσης των δεδομένων. Επιπροσθέτως, θα αναλυθούν τα προσδοκώμενα αποτελέσματα και η χρησιμότητα της παρούσας έρευνας. Τέλος, στο πλαίσιο αυτού του κεφαλαίου θα αναλυθεί η ακολουθούμενη ερευνητική διαδικασία, καθώς και το ερωτηματολόγιο ως εργαλείο συλλογής των δεδομένων της έρευνας.
- Στο κεφάλαιο 3 με τίτλο «Αποτελέσματα Έρευνας» θα αναλυθεί η διαδικασία ψηφιοποίησης και επεξεργασίας των δεδομένων για την εξαγωγή των αποτελεσμάτων, καθώς και η παρουσίαση των βασικών αποτελεσμάτων της έρευνας. Επιπροσθέτως, στο κεφάλαιο αυτό θα γίνει ανάλυση των κυριότερων ευρημάτων της έρευνας.
- Στο κεφάλαιο 4 με τίτλο «Συμπεράσματα Έρευνας» θα αναλυθούν τα βασικά συμπεράσματα της έρευνας, έτσι όπως αυτά προκύπτουν από τα αποτελέσματά της. Επιπροσθέτως, στο κεφάλαιο αυτό θα διατυπωθούν ορισμένες προτάσεις βελτίωσης, προκειμένου να αντιμετωπιστούν επαρκώς τα ευρήματα της έρευνας που χρήζουν άμεσης αντιμετώπισης.
- Τέλος, στο κεφάλαιο 5 θα παρουσιαστούν με τη μορφή παραρτημάτων το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε στην έρευνα, η ενημερωτική επιστολή του Προέδρου της Επιτροπής Ερευνών με την οποία διαβιβάστηκε το ερωτηματολόγιο στους συνεργάτες της Επιτροπής Ερευνών, καθώς επίσης και τα συμπληρωμένα ερωτηματολόγια της έρευνας του **2010**, τα οποία συγκεντρώθηκαν μέχρι τις **15/3/2011**.

## 2 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

### 2.1 Εισαγωγή

Στο κεφάλαιο αυτό θα αναφερθούμε αναλυτικά στη μεθοδολογία σχεδιασμού και εκπόνησης της έρευνας, επικεντρώνοντας στα ακόλουθα σημεία:

- Προσδιορισμός του σκοπού της έρευνας.
- Διατύπωση των ερευνητικών ερωτημάτων της έρευνας.
- Προσδιορισμός των αντικειμένων της έρευνας, τα οποία αποτελούν τα κριτήρια ελέγχου των υποθέσεων εργασίας και των ερευνητικών ερωτημάτων.
- Περιγραφή της ακολουθούμενης ερευνητικής μεθοδολογίας.
- Ανάλυση των προσδοκώμενων αποτελεσμάτων και προσδιορισμός της χρησιμότητάς τους στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Περιγραφή της ερευνητικής διαδικασίας συλλογής και επεξεργασίας δεδομένων.
- Περιγραφή του δείγματος των ερωτώμενων και της διαδικασίας επιλογής του.
- Περιγραφή του ερωτηματολογίου συλλογής δεδομένων.
- Περιγραφή της μεθόδου επεξεργασίας και ανάλυσης των δεδομένων των ερωτηματολογίων.

### 2.2 Σκοπός της έρευνας

Η παρούσα έρευνα έχει σκοπό τη διερεύνηση των απόψεων των συνεργατών της Επιτροπής Ερευνών του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων (Μελών ΔΕΠ, Διδασκόντων, Υποψηφίων Διδασκόντων, Μεταπτυχιακών Φοιτητών, Διοικητικών Υπαλλήλων, ΕΤΕΠ, και άλλων κατηγοριών συνεργατών), αναφορικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες της στο πλαίσιο της υλοποίησης των έργων που διαχειρίζεται.

Η παρούσα έρευνα ικανοποίησης συνεργατών διεξάγεται σε ετήσια βάση, στο πλαίσιο της διαδικασίας αποτίμησης των απόψεων των συνεργατών της Επιτροπής Ερευνών. Τα αποτελέσματα της έρευνας αποτελούν τη βάση για την υλοποίηση μιας συνεχούς διαδικασίας αξιολόγησης των παρεχόμενων υπηρεσιών της Επιτροπής Ερευνών από τους συνεργάτες των έργων που διαχειρίζεται, με απώτερο στόχο τη συνεχή βελτίωση της οργάνωσης και των ακολουθούμενων διαδικασιών.

Το δείγμα των ερωτώμενων αποτελείται από:

- Μέλη ΔΕΠ,
- Διδάκτορες,
- Υποψήφιους Διδάκτορες,
- Μεταπτυχιακούς Φοιτητές,
- Διοικητικούς Υπαλλήλους, ΕΤΕΠ και ΕΕΔΙΠ, καθώς και
- άλλες κατηγορίες εξωτερικών συνεργατών,

με τους οποίους η Επιτροπή Ερευνών έχει συχνή αλληλεπίδραση.



### 2.3 Ερωτήματα της Έρευνας

Η Επιτροπή Ερευνών του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην αποτίμηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών της, ως αποτέλεσμα των σχετικών προβλέψεων του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας που εφαρμόζει τα τελευταία έτη.

Η μέτρηση της ικανοποίησης των Συνεργατών αποτελεί βασικό εργαλείο για τον εντοπισμό των διαδικασιών ή διεργασιών που απαιτούν βελτίωση, τη λήψη προληπτικών μέτρων, την αποφυγή δημιουργίας αποκλίσεων, την πρόληψη της δημιουργίας μη-συμμορφούμενων προϊόντων και υπηρεσιών, καθώς και τη συνεχή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς την Ακαδημαϊκή Κοινότητα.

Στο παραπάνω πλαίσιο, οι άξονες οι οποίοι αξιοποιούνται για τη διατύπωση των ερωτημάτων της έρευνας είναι οι ακόλουθοι:

- **Άξονας 1. Υπηρεσίες.**

Στόχος του άξονα αυτού είναι η **μέτρηση** της ικανοποίησης των ερωτώμενων από την εξυπηρέτηση, το προσωπικό και τις παρεχόμενες υπηρεσίες, καθώς επίσης και ο **εντοπισμός** των σημαντικότερων στοιχείων, σύμφωνα με τις αντιλήψεις τους.

Οι ερωτήσεις του άξονα αυτού είναι οι ακόλουθες:

- ο Ποιότητα εξυπηρέτησης.
- ο Ταχύτητα εξυπηρέτησης.
- ο Ευκολία πρόσβασης στο κατάλληλο άτομο.
- ο Κατανόηση των αναγκών σας.
- ο Ωράριο εξυπηρέτησης κοινού.
- ο Ποιότητα συνεργασίας σας με το προσωπικό.
- ο Παροχή βοήθειας κατά το στάδιο της υλοποίησης του έργου.
- ο Αντιμετώπιση/διάθεση προσωπικού.
- ο Εύρος προσφερόμενων υπηρεσιών.
- ο Εντοπισμός των σημαντικότερων στοιχείων από τα παραπάνω, σύμφωνα με τις απόψεις των ερωτώμενων.

- **Άξονας 2. Παράπονα.**

Στόχος του άξονα είναι η μέτρηση της ικανοποίησης των ερωτώμενων από την αντιμετώπιση των **παραπόνων** τους, σε περίπτωση που έχουν εκφράσει τέτοιο παράπονο.

Οι ερωτήσεις του άξονα αυτού είναι οι ακόλουθες:

- ο Ευκολία πρόσβασης σε μέλος του προσωπικού για να εκφράσετε το παράπονό σας.
- ο Προσοχή με την οποία αντιμετωπίστηκε το παράπονό σας.
- ο Ταχύτητα με την οποία η ΕΕ αντιμετώπισε το παράπονό σας.
- ο Τελική διευθέτηση του παραπόνου σας.

- **Άξονας 3. Υπηρεσίες Ιστοσελίδας.**

Στόχος του άξονα είναι η μέτρηση της ικανοποίησης των ερωτώμενων από τις υπηρεσίες που παρέχονται μέσω της **ιστοσελίδας** της Επιτροπής Ερευνών.

Οι ερωτήσεις του άξονα αυτού στοχεύουν στον εντοπισμό των λόγων για τους οποίους οι ερωτώμενοι χρησιμοποιούν την ιστοσελίδα, καθώς και το βαθμό ικανοποίησή τους από τη χρήση της ιστοσελίδας ως προς τα ακόλουθα στοιχεία:

- ο Αναζήτηση προγραμμάτων.
- ο Αναζήτηση γεγονότων (εκδηλώσεις – συνέδρια).
- ο Νέα – ανακοινώσεις.
- ο Άλλο (διευκρινίστε).

• **Άξονας 4. Προσωπικό και Υποδομή.**

Στόχος του άξονα είναι η μέτρηση της ικανοποίησης αναφορικά με την αξιολόγηση του **προσωπικού και των χώρων** της Επιτροπής Ερευνών.

Οι ερωτήσεις του άξονα αυτού είναι οι ακόλουθες:

- ο Κατάρτιση / πείρα του προσωπικού.
- ο Συμπεριφορά του προσωπικού.
- ο Παρουσία / εμφάνιση του προσωπικού.
- ο Τάξη των χώρων των γραφείων.
- ο Καθαριότητα των χώρων των γραφείων.
- ο Αισθητική των γραφείων.

• **Άξονας 5. Λόγοι Ουρών και Καθυστερήσεων.**

Ο άξονας αυτός διερευνά τις αντιλήψεις των ερωτώμενων σχετικά με τους λόγους των ενδεχόμενων **ουρών και καθυστερήσεων**.

Οι ερωτήσεις του άξονα αυτού, που επιχειρούν την αναζήτηση των αιτιών της δημιουργίας ουρών ή/και καθυστερήσεων, είναι οι ακόλουθες:

- ο Ανεπάρκεια σε θέσεις εξυπηρέτησης.
- ο Διακοπή λειτουργίας του πληροφοριακού συστήματος.
- ο Ανεπάρκεια χώρου.
- ο Ελλιπής κατάρτιση / αδυναμία του προσωπικού της.
- ο Τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας της.
- ο Άλλο (διευκρινίστε).

• **Άξονας 6. Επικοινωνία και Ενημέρωση.**

Ο άξονας αυτός διερευνά την ικανοποίηση των ερωτώμενων σχετικά με την **επικοινωνία και την ενημέρωση**.

Οι ερωτήσεις του άξονα αυτού είναι οι ακόλουθες:

- ο Επίπεδο / ποιότητα ενημέρωσης της ΕΕ.
- ο Ταχύτητα ενημέρωσης της ΕΕ.
- ο Εύρος θεμάτων για τα οποία σας ενημερώνει η ΕΕ.
- ο Ευκολία πρόσβασης της ΕΕ γενικά σε θέματα ενημέρωσης.
- ο Γνωρίζετε τις υπηρεσίες που παρέχονται μέσω της ιστοσελίδας.
- ο Πόσο εύκολα βρίσκετε το κτίριο, το χώρο και τον υπάλληλο που θα σας εξυπηρετήσει χωρίς να χρειαστεί να ρωτήσετε;

• **Άξονας 7. Προτιμώμενοι τρόποι επικοινωνίας.**

Ο άξονας αυτός διερευνά τους προτιμώμενους τρόπους επικοινωνίας και ενημέρωσης, καθώς και την ικανοποίηση των ερωτώμενων από τους τρόπους αυτούς.

Οι ερωτήσεις του άξονα αυτού είναι οι ακόλουθες:

- Τηλεφωνικά.
- Μέσω σχετικών φαξ ή e-mail που σας αποστέλλονται.
- Μέσω σχετικών επιστολών που σας αποστέλλονται.
- Μέσω της ιστοσελίδας της ΕΕ.
- Με προσωπική επαφή.
- Άλλο (διευκρινίστε).

• **Άξονας 8. Γενική Αξιολόγηση και Προτάσεις Βελτίωσης.**

Ο άξονας αυτός διερευνά τη συνολική αξιολόγηση της ΕΕ από τους ερωτώμενους, ενώ ταυτόχρονα διερευνά τις αντιλήψεις τους σχετικά με τη γενικότερη φήμη που επικρατεί για την ΕΕ.

Ταυτόχρονα, στο πλαίσιο αυτού του άξονα γίνεται προσπάθεια αναλυτικής καταγραφής των προτάσεων και των παρατηρήσεων των ερωτώμενων, προκειμένου να εντοπιστούν πιθανές προτάσεις βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Οι ερωτήσεις του άξονα αυτού είναι οι ακόλουθες:

- Σε γενικές γραμμές πώς θα αξιολογούσατε τις υπηρεσίες της ΕΕ;
- Ποια πιστεύετε πώς είναι η φήμη της ΕΕ ανάμεσα στους συνεργάτες της;
- Άλλες δικές σας παρατηρήσεις ή προτάσεις.

## 2.4 Επιλογή μεθοδολογίας

Η παρούσα έρευνα εκπονήθηκε στο πλαίσιο της ακόλουθης **μεθοδολογίας**:

- Οριστικοποίηση Σκοπού και Στόχων Έρευνας.

Στο πλαίσιο αυτό έγινε η οριστικοποίηση του σκοπού, των επιμέρους στόχων και των ερωτημάτων της έρευνας.

- Εργαλείο Συλλογής Δεδομένων Έρευνας.

Ως εργαλείο συλλογής των δεδομένων της Έρευνας θα χρησιμοποιηθεί το σχετικό ερωτηματολόγιο που περιλαμβάνεται στα Έντυπα του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.

Το ίδιο ερωτηματολόγιο έχει χρησιμοποιηθεί στο πλαίσιο των προηγούμενων αντίστοιχων ερευνών. Έχει αποφευχθεί η τροποποίηση του ερωτηματολογίου, έτσι ώστε να είναι εφικτή η συγκρισιμότητα των αποτελεσμάτων όλων των ερευνών.

- Σύνταξη Ενημερωτικής Επιστολής.

Σύνταξη συνοδευτικής επιστολής για την αρχική αποστολή του ερωτηματολογίου στους συνεργάτες.

- Καθορισμός του δείγματος.

Το δείγμα αποτελείται από Μέλη ΔΕΠ, Διδάκτορες, Υποψήφιους Διδάκτορες, Μεταπτυχιακούς Φοιτητές, Διοικητικούς Υπαλλήλους, ΕΤΕΠ, και άλλες κατηγορίες εξωτερικών συνεργατών, που διαχειρίζονται έργα που υλοποιούνται στην Επιτροπή Ερευνών του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων ή συμμετέχουν σε αυτά και αλληλεπιδρούν με την Επιτροπή Ερευνών.

- Αποστολή Ερωτηματολογίων.

Αποστολή των ερωτηματολογίων και των συνοδευτικών επιστολών με κάθε διαθέσιμο μέσο (πρόσωπο με πρόσωπο επικοινωνία, έντυπα ερωτηματολόγια διαθέσιμα στα γραφεία της ΕΕ, αποστολή μέσω email, ανάρτηση στην ιστοσελίδα της ΕΕ).

- Συλλογή Ερωτηματολογίων.

Η συλλογή των ερωτηματολογίων γίνεται με κάθε διαθέσιμο τρόπο (υποβολή εντύπου, αποστολή μέσω email ή φαξ, τοποθέτηση στις ειδικές κούτες που διατίθενται στους χώρους της ΕΕ).

- Επεξεργασία του ερευνητικού υλικού.

Η επεξεργασία του ερευνητικού υλικού αφορά την ψηφιοποίηση των δεδομένων με τη χρήση του στατιστικού πακέτου SPSS και την εφαρμογή στατιστικών αναλύσεων.

- Σύνταξη Έκθεσης

Παρουσίαση των ευρημάτων, των αποτελεσμάτων και των συμπερασμάτων της έρευνας.

Τα βασικά χαρακτηριστικά της επιλεγείσας μεθόδου διενέργειας της έρευνας είναι τα εξής:

- Η έρευνα ήταν τύπου επισκόπησης καθώς έχουν συλλεγεί δεδομένα σε συγκεκριμένο χρονικό σημείο για να περιγράψουν τη φύση των υπάρχουσών συνθηκών.
- Λόγω των περιορισμών στο χρόνο και τα μέσα εκπόνησης της έρευνας, κρίθηκε σκόπιμη η χρησιμοποίηση ημι-δομημένου ερωτηματολογίου, το οποίο απαιτεί μικρό μετασχηματισμό ή περαιτέρω επεξεργασία των δεδομένων.
- Η ερευνητική προσέγγιση είναι αυτή της ποσοτικής έρευνας. Η εκπόνηση της έρευνας στηρίζεται στην αριθμητική χρήση μεταβλητών (ποσοτικοποίηση), μέσω χρησιμοποίησης δομημένου εργαλείου συλλογής ερευνητικού υλικού (ερωτηματολογίου), το οποίο συμπληρώνεται από τους ίδιους τους ερωτώμενους, προκειμένου να γίνει η διερεύνηση των απόψεών τους.
- Τέλος, επιχειρήθηκε η διερεύνηση των ποιοτικών χαρακτηριστικών των απαντήσεων ελεύθερου κειμένου που διατύπωσαν οι ερωτώμενοι, καθώς και η κατηγοριοποίησή των απαντήσεων αυτών.

## 2.5 Προσδοκώμενα αποτελέσματα και χρησιμότητα έρευνας

Τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα της έρευνας είναι:

1. η αξιολόγηση της ικανοποίησης των συνεργατών αναφορικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες, την ποιότητα της συνεργασίας, επικοινωνίας και ενημέρωσης από το προσωπικό,
2. η αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω της ιστοσελίδας καθώς και των λοιπών υποδομών
3. η διαπίστωση του τρόπου αντιμετώπισης των παραπόνων αλλά και ο προσδιορισμός των βασικότερων λόγων ύπαρξης καθυστερήσεων και ουρών στην εξυπηρέτηση,
4. η γενική αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών της Επιτροπής Ερευνών από τους συνεργάτες της,
5. η αξιολόγηση του επιπέδου των στελεχών της Επιτροπής Ερευνών, της ποιότητας της παρεχόμενης ενημέρωσης και της επικοινωνίας,
6. ο εντοπισμός των διαδικασιών που δημιουργούν προβλήματα, καθώς και

7. η συλλογή προτάσεων βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών της Επιτροπής Ερευνών από τους Συνεργάτες της.

Η έρευνα έχει ιδιαίτερη **σημασία** για τους ακόλουθους:

1. Την Επιτροπή Ερευνών, η οποία μπορεί να αξιοποιήσει τα αποτελέσματα της έρευνας για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της.
2. Τους αρμόδιους κρατικούς φορείς που σχεδιάζουν και αναθέτουν την υλοποίηση έργων στην Επιτροπή Ερευνών του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων (Περιφέρεια Ηπείρου, Υπουργείο Παιδείας, Γενική Γραμματεία Έρευνας και Τεχνολογίας, διάφορες Διαχειριστικές Αρχές, λοιποί φορείς).
3. Την ακαδημαϊκή κοινότητα που δραστηριοποιείται ερευνητικά στην υλοποίηση έργων μέσω της Επιτροπής Ερευνών του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων.
4. Τις επιχειρήσεις του ιδιωτικού τομέα που χρηματοδοτούν μέσω της Επιτροπής Ερευνών την υλοποίηση διαφόρων εκπαιδευτικών, αναπτυξιακών και ερευνητικών έργων.

## 2.6 Ερευνητική διαδικασία

Η **διαδικασία συλλογής δεδομένων** κατά τη διάρκεια της έρευνας ήταν η ακόλουθη:

1. Προετοιμασία και σχεδιασμός της έρευνας.

Κατά τη διάρκεια της φάσης αυτής έγινε ο αναλυτικός προσδιορισμός των βασικών στοιχείων της έρευνας, στα οποία περιλαμβάνονται:

- ο Ο σκοπός, οι στόχοι και τα ερωτήματα της έρευνας.
- ο Η μεθοδολογία και η διαδικασία συλλογής και επεξεργασίας των δεδομένων.
- ο Η αξιοποίηση του ερωτηματολογίου και η εξέταση της σαφήνιάς του ώστε να αντιμετωπιστούν ενδεχόμενα προβλήματα και παρερμηνείες.

2. Επιλογή δείγματος.

Ακολουθήθηκε η μέθοδος της τυχαίας δειγματοληψίας – «βολικής δειγματοληψίας».

3. Συλλογή Δεδομένων.

Στο πλαίσιο της φάσης αυτής έγινε:

- ο Διανομή – Αποστολή των ερωτηματολογίων στους ερωτώμενους.
- ο Συμπλήρωση των ερωτηματολογίων από τους ερωτώμενους.
- ο Συλλογή των συμπληρωμένων ερωτηματολογίων.

4. Επεξεργασία Δεδομένων Έρευνας

Στο πλαίσιο αυτό γίνεται:

- ο η ανάπτυξη του περιβάλλοντος καταγραφής των δεδομένων των ερωτηματολογίων, μέσω του καθορισμού των μεταβλητών της έρευνας στο λογισμικό SPSS 12.0,
- ο η ψηφιοποίηση και η καταγραφή των απαντήσεων στο περιβάλλον των μεταβλητών του SPSS 12.0,
- ο η επεξεργασία των δεδομένων για την εξαγωγή των αποτελεσμάτων.

## 2.7 Εργαλείο συλλογής δεδομένων

Το βασικό εργαλείο συλλογής των δεδομένων της έρευνας είναι το **ερωτηματολόγιο** (βλ. Παράρτημα 5.1, Έντυπο Κτ.38. Έρευνα Ικανοποίησης Συνεργατών). Το ερωτηματολόγιο αποστέλλεται στους ερωτώμενους μέσω συνοδευτικής επιστολής (βλ. Παράρτημα 5.2, Επιστολή του Προέδρου) που παρουσιάζει το σκοπό και τους στόχους της έρευνας.

Το ερωτηματολόγιο δομείται σε δύο μέρη:

✓ Πρώτο μέρος,

Στο πρώτο μέρος του Ερωτηματολογίου καταγράφονται στοιχεία στατιστικής ταξινόμησης των ερωτώμενων, τα οποία μπορούν να αξιοποιηθούν ως ανεξάρτητες μεταβλητές για την περαιτέρω επεξεργασία των δεδομένων των ερωτηματολογίων.

Η συμπλήρωση του Ονοματεπωνύμου και του τηλεφώνου του ερωτώμενου είναι προαιρετική, αλλά και σε περίπτωση που συμπληρωθούν, δεν καταγράφονται στο SPSS ή στην έκθεση, διασφαλίζοντας την ανωνυμία των ερωτώμενων.

✓ Δεύτερο Μέρος

Στο δεύτερο μέρος του ερωτηματολογίου, καταγράφονται οι αντιλήψεις των ερωτώμενων σχετικά με τα βασικά ερωτήματα της έρευνας. Οι απαντήσεις στο μέρος αυτό δίνονται με βάση:

- ο την πεντάβαθμη κλίμακα Likert

Οι απαντήσεις έχουν διαβάθμιση του τύπου: *1. Καθόλου, ..., 5. Πάρα Πολύ* ή του τύπου: *1. Κάκιστες, ..., 5. Άριστες*, προκειμένου να εκφράσουν οι ερωτώμενοι το βαθμό θετικών ή αρνητικών απόψεών τους, συμβάλλοντας με αυτό τον τρόπο στην αποτελεσματική επεξεργασία των δεδομένων που θα διενεργηθεί στη συνέχεια.

Το μέρος αυτό έχει άμεση σχέση με το αντικείμενο της έρευνας, δηλαδή τις αντιλήψεις των ερωτώμενων απέναντι στα εξεταζόμενα ζητήματα.

- ο ερωτήσεις ΝΑΙ/ΟΧΙ, καθώς και
- ο ερωτήσεις ανοικτού τύπου,

όπου οι ερωτώμενοι μπορούν να εκφράσουν ελεύθερα την άποψή τους για τις παρεχόμενες από την Επιτροπή Ερευνών υπηρεσίες, τις διάφορες παρατηρήσεις τους, καθώς επίσης και να διατυπώσουν τις προτάσεις βελτίωσης.

### 3 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

#### 3.1 Εισαγωγή

Με την ολοκλήρωση της συλλογής δεδομένων μέσω των ερωτηματολογίων είναι εφικτή η έναρξη της διαδικασίας επεξεργασίας των δεδομένων που περιλαμβάνονται σε αυτά.

Το στάδιο αυτό περιλαμβάνει τα ακόλουθα:

- την ανάπτυξη του περιβάλλοντος καταγραφής των δεδομένων των ερωτηματολογίων, μέσω του καθορισμού των μεταβλητών της έρευνας,
- την ψηφιοποίηση και την καταγραφή των απαντήσεων στο περιβάλλον των μεταβλητών με την αξιοποίηση του λογισμικού SPSS,
- την επεξεργασία των δεδομένων για την εξαγωγή των αποτελεσμάτων.

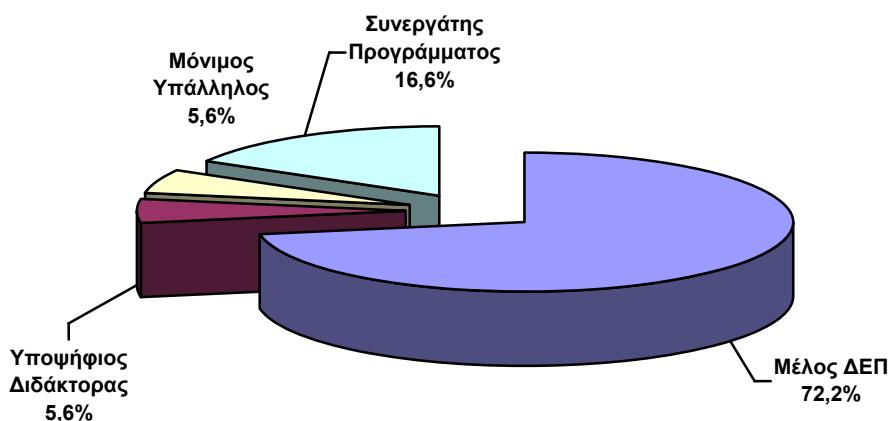
Στο πλαίσιο της παρούσας ενότητας θα παρουσιαστούν τα αποτελέσματα της επεξεργασίας των δεδομένων της έρευνας, μέσω της παρουσίασης των αποτελεσμάτων της περιγραφικής στατιστικής ανάλυσης.

#### 3.2 Περιγραφή Δείγματος

Στον πίνακα και το γράφημα που ακολουθούν παρουσιάζεται η κατανομή του δείγματος των ερωτώμενων που συμπλήρωσαν ερωτηματολόγια.

Κατηγορία	Ποσοστό
Μέλος ΔΕΠ	72,2
Υποψήφιος Διδάκτορας	5,6
Μόνιμος Υπάλληλος	5,6
Συνεργάτης Προγράμματος	16,6
<b>Σύνολο</b>	<b>100,0</b>

Πίνακας 1. Κατανομή Δείγματος



Γράφημα 1. Κατανομή Δείγματος

### 3.3 Αποτελέσματα Άξονα 1. Αξιολόγηση Υπηρεσιών

Στο πλαίσιο αυτής της ενότητας θα γίνει η παρουσίαση των αποτελεσμάτων της περιγραφικής στατιστικής ανάλυσης των δεδομένων της έρευνας, αναφορικά με τον Άξονα 1, στο οποίο περιλαμβάνονται ερωτήσεις που αφορούν τη μέτρηση της ικανοποίησης των ερωτώμενων ως προς τα ακόλουθα στοιχεία:

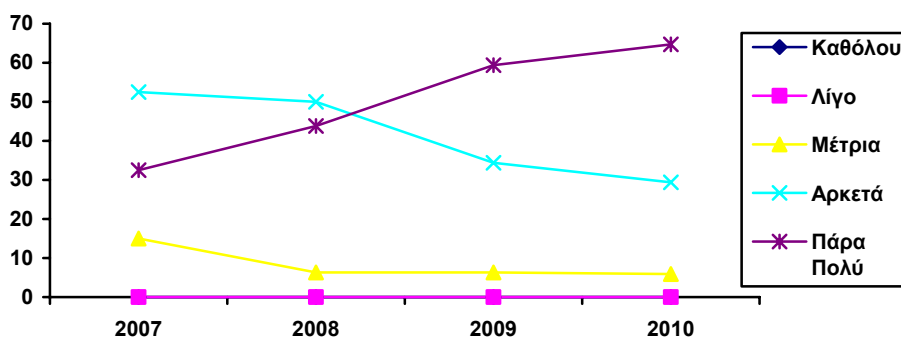
- Ποιότητα εξυπηρέτησης.
- Ταχύτητα εξυπηρέτησης.
- Ευκολία πρόσβασης στο κατάλληλο άτομο.
- Κατανόηση των αναγκών σας.
- Ωράριο εξυπηρέτησης κοινού.
- Ποιότητα συνεργασίας σας με το προσωπικό.
- Παροχή βοήθειας κατά το στάδιο της υλοποίησης του έργου.
- Αντιμετώπιση/διάθεση προσωπικού.
- Εύρος προσφερόμενων υπηρεσιών.
- Εντοπισμός των σημαντικότερων στοιχείων από τα παραπάνω, σύμφωνα με τις απόψεις των ερωτώμενων.

#### 3.3.1 Ποιότητα εξυπηρέτησης

Στον πίνακα και το γράφημα που ακολουθούν παρατίθενται αναλυτικά τα στοιχεία των απαντήσεων των ερωτώμενων για το τρέχον έτος, καθώς επίσης και τα στοιχεία που αφορούν τις αντίστοιχες έρευνες των προηγούμενων ετών.

Κλίμακα \ Έτος	2007	2008	2009	2010
Καθόλου	0	0	0	0
Λίγο	0	0	0	0
Μέτρια	15,0	6,3	6,3	5,9
Αρκετά	52,5	50,0	34,4	29,4
Πάρα Πολύ	32,5	43,8	59,4	64,7
Σύνολα	100,0	100,0	100,0	100,0

Πίνακας 2. Ποιότητα εξυπηρέτησης



Γράφημα 2. Ποιότητα εξυπηρέτησης



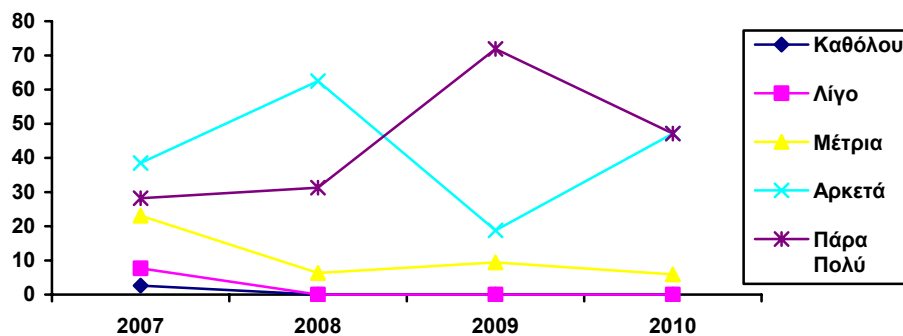
Διαπιστώνεται επιβεβαίωση των ιδιαίτερα θετικών αντιλήψεων των ερωτώμενων αναφορικά με την ερώτηση αυτή, καθώς οι απαντήσεις των ερωτώμενων επιβεβαιώνουν την ιδιαίτερα αυξημένη ικανοποίησή τους ως προς την παρεχόμενη ποιότητα εξυπηρέτησης.

### 3.3.2 Ταχύτητα εξυπηρέτησης

Στον πίνακα και το γράφημα που ακολουθούν παρατίθενται αναλυτικά τα στοιχεία των απαντήσεων των ερωτώμενων για το τρέχον έτος, καθώς επίσης και τα στοιχεία που αφορούν τις αντίστοιχες έρευνες των προηγούμενων ετών.

Κλίμακα \ Έτος	2007	2008	2009	2010
Καθόλου	2,6	0	0	0
Λίγο	7,7	0	0	0
Μέτρια	23,1	6,3	9,4	5,9
Αρκετά	38,5	62,5	18,8	47,1
Πάρα Πολύ	28,2	31,3	71,9	47,1
Σύνολα	100,0	100,0	100,0	100,0

Πίνακας 3. Ταχύτητα εξυπηρέτησης



Γράφημα 3. Ταχύτητα εξυπηρέτησης

Διαπιστώνεται βελτίωση της ικανοποίησης και σταθεροποίηση σε θετικές γνώμες αναφορικά με την ταχύτητα διεκπεραίωσης των διαφόρων διαδικασιών. Κρίνεται ότι το αποτέλεσμα αυτό οφείλεται κυρίως στη βελτίωση των διαδικασιών διαχείρισης των έργων, οι οποίες μείωσαν αρκετά τις παρατηρούμενες παλαιότερα καθυστερήσεις. Ωστόσο, παρατηρείται μια σχετική κάμψη της απόλυτης ικανοποίησης των ερωτώμενων, γεγονός που πρέπει να συνεξεταστεί με τα υπόλοιπα ευρήματα της έρευνας.

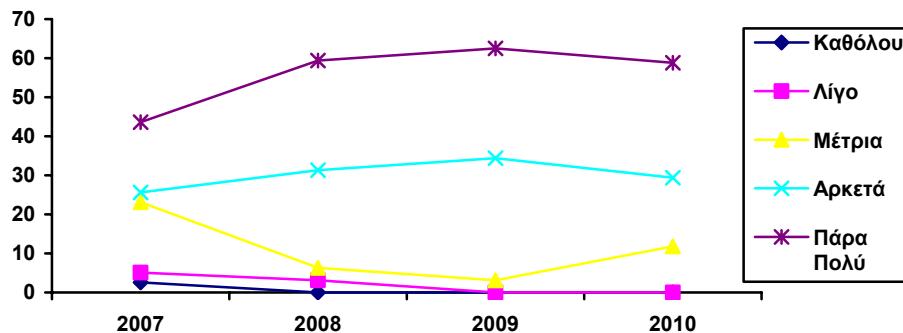
### 3.3.3 Ευκολία πρόσβασης στο κατάλληλο άτομο

Στον πίνακα και το γράφημα που ακολουθούν παρατίθενται αναλυτικά τα στοιχεία των απαντήσεων των ερωτώμενων για το τρέχον έτος, καθώς επίσης και τα στοιχεία που αφορούν τις αντίστοιχες έρευνες για τα προηγούμενα έτη.

Κλίμακα \ Έτος	2007	2008	2009	2010
Καθόλου	2,6	0	0	0
Λίγο	5,1	3,1	0	0

<b>Μέτρια</b>	23,1	6,3	3,1	11,8
<b>Αρκετά</b>	25,6	31,3	34,4	29,4
<b>Πάρα Πολύ</b>	43,6	59,4	62,5	58,8
<b>Σύνολα</b>	100,0	100,0	100,0	100,0

Πίνακας 4. Ευκολία πρόσβασης στο κατάλληλο άτομο



Γράφημα 4. Ευκολία πρόσβασης στο κατάλληλο άτομο

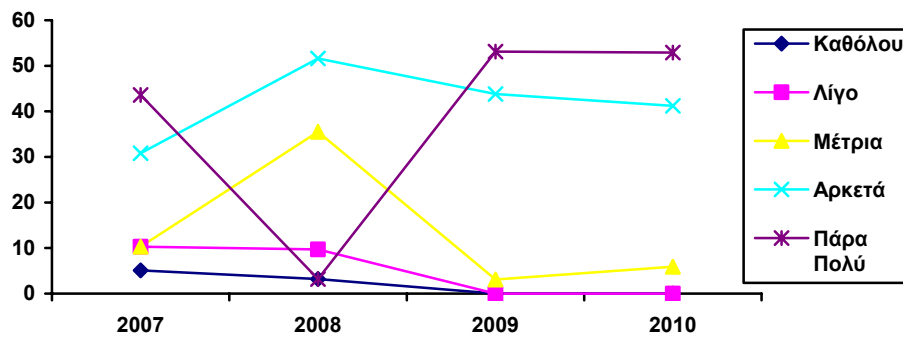
Διαπιστώνεται και σε αυτή την ερώτηση μια εμπέδωση της βελτίωσης της ικανοποίησης και της έκφρασης θετικών απόψεων αναφορικά με την ευκολία πρόσβασης στο κατάλληλο άτομο. Κρίνεται ότι το αποτέλεσμα αυτό οφείλεται κυρίως στη βελτίωση της οργανωτικής δομής της Γραμματείας, με την οργάνωση σε τμήματα και μονάδες.

### 3.3.4 Κατανόηση των αναγκών σας

Στον πίνακα και το γράφημα που ακολουθούν παρατίθενται αναλυτικά τα στοιχεία των απαντήσεων των ερωτώμενων για το τρέχον έτος, καθώς επίσης και τα στοιχεία που αφορούν τις αντίστοιχες έρευνες των προηγούμενων ετών.

Κλίμακα \ Έτος	2007	2008	2009	2010
<b>Καθόλου</b>	5,1	3,2	0	0
<b>Λίγο</b>	10,3	9,7	0	0
<b>Μέτρια</b>	10,3	35,5	3,1	5,9
<b>Αρκετά</b>	30,8	51,6	43,8	41,2
<b>Πάρα Πολύ</b>	43,6	3,2	53,1	52,9
<b>Σύνολα</b>	100,0	100,0	100,0	100,0

Πίνακας 5. Κατανόηση των αναγκών σας



Γράφημα 5. Κατανόηση των αναγκών σας

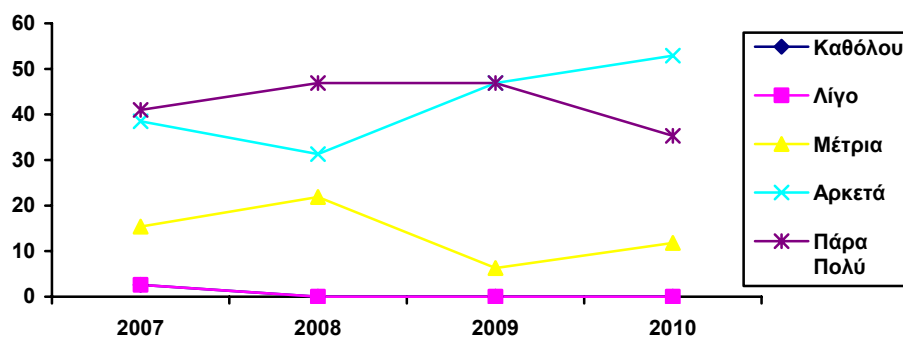
Σε συνάρτηση με τα αποτελέσματα των προηγούμενων ετών, τα οποία παρουσίαζαν μια ενδιαφέρουσα συγκέντρωση των απαντήσεων σε μέτριες και σχετικά θετικές γνώμες, διαπιστώνουμε στην έρευνα για το τελευταίο έτος ότι οι μεγάλες οργανωτικές αλλαγές που συνέβησαν κατά τη διάρκεια των τελευταίων ετών έχουν δείξει τα θετικά τους αποτελέσματα και στον τομέα της εξυπηρέτησης των αναγκών των ερωτώμενων, αυξάνοντας σημαντικά την ικανοποίησή τους. Και διατηρώντας τη σε πολύ υψηλά επίπεδα ιδιαίτερα θετικών γνώμων.

### 3.3.5 Ωράριο εξυπηρέτησης κοινού

Στον πίνακα και το γράφημα που ακολουθούν παρατίθενται αναλυτικά τα στοιχεία των απαντήσεων των ερωτώμενων για το τρέχον έτος, καθώς επίσης και τα στοιχεία που αφορούν τις αντίστοιχες έρευνες των προηγούμενων ετών.

Κλίμακα \ Έτος	2007	2008	2009	2010
<b>Καθόλου</b>	2,6	0	0	0
<b>Λίγο</b>	2,6	0	0	0
<b>Μέτρια</b>	15,4	21,9	6,3	11,8
<b>Αρκετά</b>	38,5	31,3	46,9	52,9
<b>Πάρα Πολύ</b>	41,0	46,9	46,9	35,3
<b>Σύνολα</b>	100,0	100,0	100,0	100,0

Πίνακας 6. Ωράριο εξυπηρέτησης κοινού



Γράφημα 6. Ωράριο εξυπηρέτησης κοινού

Διαπιστώνεται μια επιβεβαίωση των αποτελεσμάτων του προηγούμενου έτους, και η τάση βελτίωσης των γενικώς θετικών γνώμων εκ μέρους των ερωτώμενων, με συγκέντρωση των απόψεων σε θετικές και ιδιαίτερα θετικές γνώμες.

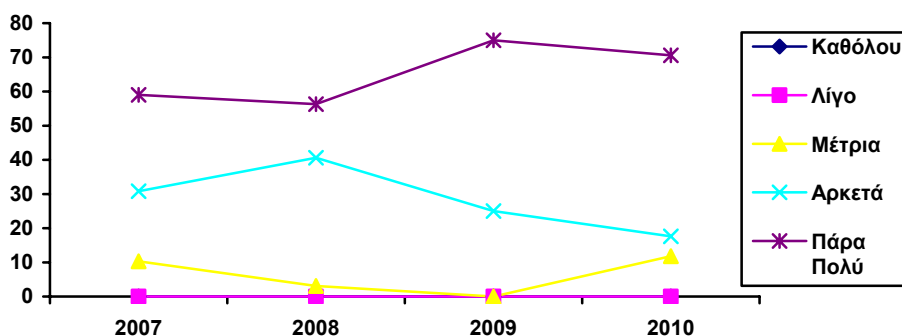
Στο πλαίσιο της παρούσας έρευνας διαπιστώνεται μια μικρή κάμψη της ικανοποίησης προς μέτριες γνώμες, η οποία ωστόσο δεν μπορεί να αξιολογηθεί.

### 3.3.6 Ποιότητα συνεργασίας σας με το προσωπικό

Στον πίνακα και το γράφημα που ακολουθούν παρατίθενται αναλυτικά τα στοιχεία των απαντήσεων των ερωτώμενων για το τρέχον έτος, καθώς επίσης και τα στοιχεία που αφορούν τις αντίστοιχες έρευνες για τα προηγούμενα έτη.

Κλίμακα \ Έτος	2007	2008	2009	2010
Καθόλου	0	0	0	0
Λίγο	0	0	0	0
Μέτρια	10,3	3,1	0	11,8
Αρκετά	30,8	40,6	25,0	17,6
Πάρα Πολύ	59,0	56,3	75,0	70,6
Σύνολα	100,0	100,0	100,0	100,0

Πίνακας 7. Ποιότητα συνεργασίας σας με το προσωπικό



Γράφημα 7. Ποιότητα συνεργασίας σας με το προσωπικό

Διαπιστώνεται και σε αυτή την ερώτηση μια σαφής επιβεβαίωση και βελτίωση των αποτελεσμάτων των προηγούμενων ετών, με συγκέντρωση ιδιαίτερα σημαντικών ποσοστών θετικών και πολύ θετικών γνώμων εκ μέρους των ερωτώμενων για το τρέχον έτος.

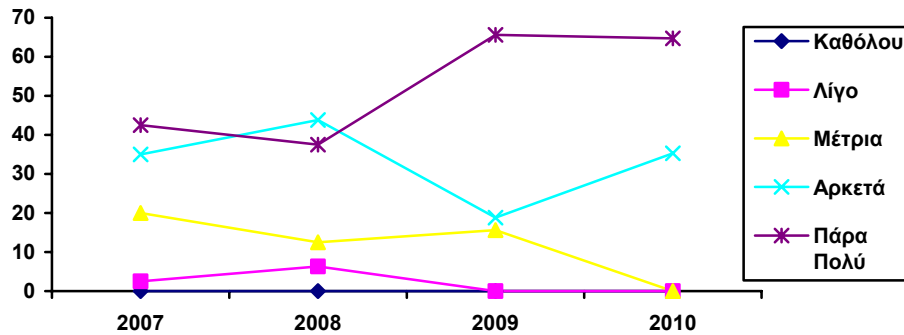
Ωστόσο, παρουσιάζεται ένα στατιστικά σημαντικό ποσοστό μέτριας ικανοποίησης, το οποίο

### 3.3.7 Παροχή βοήθειας κατά το στάδιο της υλοποίησης του έργου

Στον πίνακα και το γράφημα που ακολουθούν παρατίθενται αναλυτικά τα στοιχεία των απαντήσεων των ερωτώμενων για το τρέχον έτος, καθώς επίσης και τα στοιχεία που αφορούν την υλοποίηση των αντίστοιχων ερευνών των προηγούμενων ετών.

Κλίμακα \ Έτος	2007	2008	2009	2010
Καθόλου	0	0	0	0
Λίγο	2,5	6,3	0	0
Μέτρια	20,0	12,5	15,6	0
Αρκετά	35,0	43,8	18,8	35,3
Πάρα Πολύ	42,5	37,5	65,6	64,7
Σύνολα	100,0	100,0	100,0	100,0

Πίνακας 8. Παροχή βοήθειας κατά το στάδιο της υλοποίησης του έργου



Γράφημα 8. Παροχή βοήθειας κατά το στάδιο της υλοποίησης του έργου  
Και σε αυτή την ερώτηση διαπιστώνεται μια επιβεβαίωση των αποτελεσμάτων του προηγούμενου έτους, με εμφανείς τις τάσεις αύξησης των θετικών και των ιδιαίτερα θετικών γνώμων.

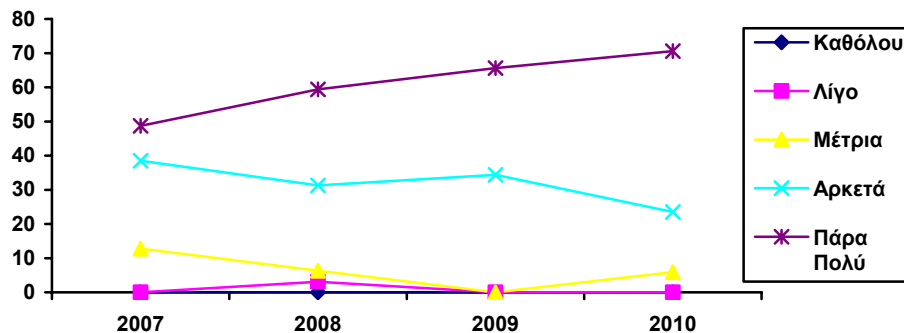
Αξιοσημείωτο επίσης είναι το γεγονός ότι πλέον έχουν μηδενιστεί οι γνώμες που εκφράζουν μέτρια ικανοποίηση.

### 3.3.8 Αντιμετώπιση/διάθεση προσωπικού

Στον πίνακα και το γράφημα που ακολουθούν παρατίθενται αναλυτικά τα στοιχεία των απαντήσεων των ερωτώμενων για το τρέχον έτος, καθώς επίσης και τα στοιχεία που αφορούν τις αντίστοιχες έρευνες των προηγούμενων ετών.

Κλίμακα \ Έτος	2007	2008	2009	2010
Καθόλου	0	0	0	0
Λίγο	0	3,1	0	0
Μέτρια	12,8	6,3	0	5,9
Αρκετά	38,5	31,3	34,4	23,5
Πάρα Πολύ	48,7	59,4	65,6	70,6
Σύνολα	100,0	100,0	100,0	100,0

Πίνακας 9. Αντιμετώπιση/διάθεση προσωπικού



Γράφημα 9. Αντιμετώπιση/διάθεση προσωπικού

Διαπιστώνεται αύξηση του βαθμού ικανοποίησης σε σχέση με τις θετικές γνώμες, με ταυτόχρονη εξάλειψη των λίγων αρνητικών γνωμών. Ταυτόχρονα, διαπιστώνεται η επανεμφάνιση ενός μικρού ποσοστού ερωτώμενων που εκφράζουν μέτρια ικανοποίηση ως προς την ερώτηση αυτή, ενώ παράλληλα αυξάνονται οι ιδιαίτερα θετικές γνώμες.

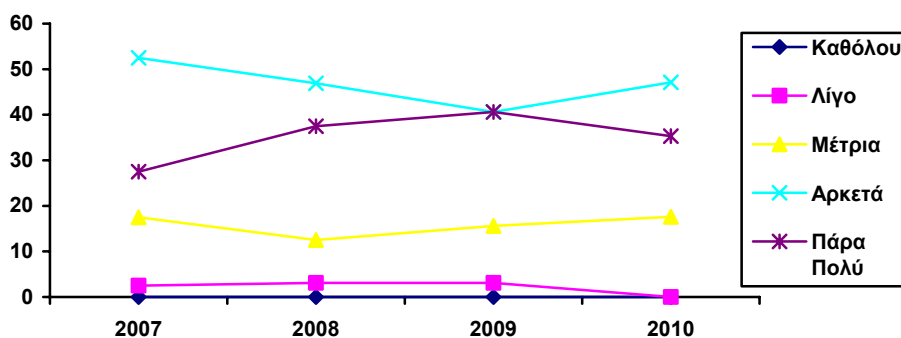
Το ενδεχόμενο συμπέρασμα που προκύπτει είναι ότι σε πολύ περιορισμένες περιπτώσεις η αντιμετώπιση/διάθεση του προσωπικού δεν είναι η ενδεδειγμένη, και θα πρέπει να αντιμετωπιστεί με κατάλληλες δράσεις κατάρτισης και ενημέρωσης.

### 3.3.9 Εύρος προσφερόμενων υπηρεσιών

Στον πίνακα και το γράφημα που ακολουθούν παρατίθενται αναλυτικά τα στοιχεία των απαντήσεων των ερωτώμενων για το τρέχον έτος, καθώς επίσης και τα στοιχεία που αφορούν την αντίστοιχη έρευνα του προηγούμενου έτους.

Κλίμακα \ Έτος	2007	2008	2009	2010
Καθόλου	0	0	0	0
Λίγο	2,5	3,1	3,1	0
Μέτρια	17,5	12,5	15,6	17,6
Αρκετά	52,5	46,9	40,6	47,1
Πάρα Πολύ	27,5	37,5	40,6	35,3
Σύνολα	100,0	100,0	100,0	100,0

Πίνακας 10. Εύρος προσφερόμενων υπηρεσιών



Γράφημα 10. Εύρος προσφερόμενων υπηρεσιών

Διαπιστώνεται μια επιμονή σε μέτρια ικανοποίηση των ερωτώμενων ως προς το θέμα αυτό, γεγονός που πρέπει να οδηγήσει στην εξέταση των δυνατοτήτων παροχής πρόσθετων υπηρεσιών.

Το αποτέλεσμα της ερώτησης αυτής θα πρέπει να εξεταστεί σε άμεση συνάρτηση με τις παρατηρήσεις και τις προτάσεις βελτίωσης που διατύπωσαν οι ερωτώμενοι και καταγράφονται σε επόμενο υποκεφάλαιο της παρούσας έρευνας.

### 3.3.10 Σημασία υπηρεσιών

Ο Πίνακας που ακολουθεί παρουσιάζει τη σημασία που αποδίδουν οι ερωτώμενοι για καθεμιά από τις παραπάνω εξεταζόμενες υπηρεσίες. Στον πίνακα αναφέρονται αναλυτικά:

1. Τα χαρακτηριστικά για τα οποία εξέφρασαν το βαθμό ικανοποίησής τους οι ερωτώμενοι.
2. Για τα έτη 2007, 2008 και 2009, αναφέρεται το συνολικό ποσοστό των επιλογών ανά χαρακτηριστικό, ανεξαρτήτως εάν το χαρακτηριστικό επελέγη ως 1<sup>η</sup>, 2<sup>η</sup> ή 3<sup>η</sup> επιλογή.
3. Για το τρέχον έτος 2010, σε κάθε χαρακτηριστικό παρατίθεται το ποσοστό των ερωτώμενων που το επέλεξαν ως πρώτη, δεύτερη και τρίτη επιλογή, καθώς επίσης και το σύνολο των επιλογών, ανεξαρτήτως της σειράς επιλογής κάθε χαρακτηριστικού.

ΑΑ	Χαρακτηριστικό	Ποσοστό Επιλογών 2007	Ποσοστό Επιλογών 2008	Ποσοστό Επιλογών 2009	Ποσοστά Επιλογών 2010			
					1η	2η	3η	Σύνολο
1	Ποιότητα εξυπηρέτησης	52,50	53,3	68,9	41,2	5,9		47,1
2	Ταχύτητα εξυπηρέτησης	55,00	40	50,1	29,4	17,6		47
3	Ευκολία πρόσβασης στο κατάλληλο άτομο	15,00	13,4	6,3				0
4	Κατανόηση των αναγκών σας	32,50	46,6	28,1	17,6	35,3	5,9	58,8
5	Ωράριο εξυπηρέτησης κοινού	10,00	3,3	6,2				0
6	Ποιότητα συνεργασίας σας με το προσωπικό	30,00	36,6	28,1		23,5	5,9	29,4
7	Παροχή βοήθειας κατά το στάδιο της υλοποίησης του έργου	42,50	56,7	43,8	11,8	11,8	64,7	88,3
8	Αντιμετώπιση/διάθεση προσωπικού	30,00	36,6	18,7			11,8	11,8
9	Εύρος προσφερόμενων υπηρεσιών	10,00	13,3	21,9		5,9	11,8	17,7

Πίνακας 11. Σημασία υπηρεσιών

Ο παραπάνω Πίνακας λοιπόν οδηγεί στα ακόλουθα συμπεράσματα, αναφορικά με την Έρευνα Ικανοποίησης Συνεργατών του έτους **2010**:

1. Η παροχή βοήθειας κατά το στάδιο της υλοποίησης του έργου, η κατανόηση των αναγκών τους, η ποιότητα και η ταχύτητα εξυπηρέτησης αποτελούν τα σημαντικότερα χαρακτηριστικά για τους ερωτώμενους, με ποσοστά που κυμαίνονται από το 47% έως και το 88%%.
2. Αρκετά σημαντικά επίσης χαρακτηριστικά είναι η ποιότητα συνεργασίας με το προσωπικό, το εύρος των προσφερόμενων υπηρεσιών, καθώς επίσης και η αντιμετώπιση/διάθεση του προσωπικού, με ποσοστά από 11% έως και 29% περίπου.
3. Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι δεν υπήρξαν καταγραφές για τα χαρακτηριστικά που αφορούν την ευκολία πρόσβασης στο κατάλληλο άτομο και το ωράριο εξυπηρέτησης του κοινού.

Συγκρίνοντας τα αποτελέσματα της έρευνας του **2010** με τα αποτελέσματα των ερευνών των προηγούμενων ετών, διαπιστώνουμε τα ακόλουθα:

1. Διαπιστώνεται μια σταθεροποίηση σε υψηλά επίπεδα της σημασίας που δίνουν οι ερωτώμενοι στην ποιότητα και την ταχύτητα εξυπηρέτησης.
2. Διαπιστώνεται μηδενισμός της αποδιδόμενης σημασίας στην δυνατότητα πρόσβασης στο κατάλληλο άτομο, γεγονός που μας οδηγεί στο συμπέρασμα ότι γενικώς έχει βελτιωθεί η κατάσταση σε αυτό τον τομέα.
3. Διαπιστώνεται μια σημαντική αύξηση στη σημασία της κατανόησης των αναγκών, γεγονός που υποδηλώνει ότι η Επιτροπή Ερευνών, έχοντας οργανώσει και εμπέδωσε μια σταθερή και ταχεία εξυπηρέτηση, πρέπει να προχωρήσει πλέον σε ένα περαιτέρω

ποιοτικό άλμα στην εξατομικευμένη υποστήριξη των συνεργατών της, σύμφωνα με τις συγκεκριμένες ανάγκες τους.

4. Διαπιστώνεται μηδενισμός της αποδιδόμενης σημασίας στο ωράριο εξυπηρέτησης του κοινού, γεγονός που μας οδηγεί στο συμπέρασμα ότι γενικώς το ωράριο δεν δημιουργεί πρόβλημα στους συνεργάτες. Επισημαίνεται βέβαια ότι σε περιπτώσεις έκτακτων συνθηκών ή προθεσμιών, το ωράριο διευρύνεται προκειμένου να επιτευχθούν τα χρονικά και ποιοτικά περιθώρια.
5. Διαπιστώνεται και σε αυτή την έρευνα μια επιμονή των ερωτώμενων στη σημασία που αποδίδουν στην ποιότητα συνεργασίας με το προσωπικό, γεγονός που μπορεί να μας οδηγήσει στο συμπέρασμα ότι απαιτείται πρόσθετη προσπάθεια στον τομέα αυτό.
6. Διαπιστώνεται μια ιδιαίτερα μεγάλη αύξηση της σημασίας που αποδίδουν οι ερωτώμενοι στην παροχή βοήθειας κατά το στάδιο υλοποίησης του έργου.
7. Διαπιστώνεται μια συνέχιση της τάσης μείωσης της σημασίας που αποδίδουν στην Αντιμετώπιση/Διάθεση του προσωπικού, γεγονός που πιθανότατα υποδηλώνει ότι έχουν επιτύχει οι προσπάθειες στον τομέα αυτό, αλλά πρέπει να συνεχιστούν.
8. Τέλος, διαπιστώνεται σταθεροποίηση της σημασίας που αποδίδεται στο εύρος των προσφερόμενων υπηρεσιών.

Οι παραπάνω διαπιστώσεις θα συνεκτιμηθούν ταυτόχρονα με τις λοιπές παρατηρήσεις και τις προτάσεις βελτίωσης που διατύπωσαν οι ερωτώμενοι, έτσι ώστε να αναζητηθούν τομείς στους οποίους πρέπει να ληφθούν διορθωτικά ή προληπτικά μέτρα.



### 3.4 Αποτελέσματα Άξονα 2. Αξιολόγηση Αντιμετώπισης Παραπόνων

Στο πλαίσιο αυτής της ενότητας θα γίνει η παρουσίαση των αποτελεσμάτων της περιγραφικής στατιστικής ανάλυσης των δεδομένων της έρευνας που προέκυψαν από τα ερωτηματολόγια, αναφορικά με τον Άξονα 2 ο οποίος αφορά τη διερεύνηση της ικανοποίησης των ερωτώμενων σχετικά με την αντιμετώπιση των παραπόνων τους..

Στις ερωτήσεις του άξονα απάντησε το 38,8% των ερωτώμενων, ενώ το 61,2% δεν απάντησε, σύμφωνα με τον πίνακα που ακολουθεί:

Απάντηση \ Έτος	2007	2008	2009	2010
<b>Συμπλήρωση Άξονα</b>	57,5	56,3	43,7	38,8
<b>Μη - Συμπλήρωση Άξονα</b>	42,5	43,7	56,3	61,2
<b>Σύνολα</b>	100,0	100,0	100,0	100,0

Πίνακας 12. Απάντηση Άξονα 2

Διαπιστώνεται μια περαιτέρω μείωση στις καταγραφές ύπαρξης παραπόνων, τουλάχιστον όσον αφορά την αποτύπωσή τους στα συμπληρωμένα ερωτηματολόγια. Στις υποενότητες που ακολουθούν θα επιχειρηθεί περαιτέρω ανάλυση του άξονα αυτού.

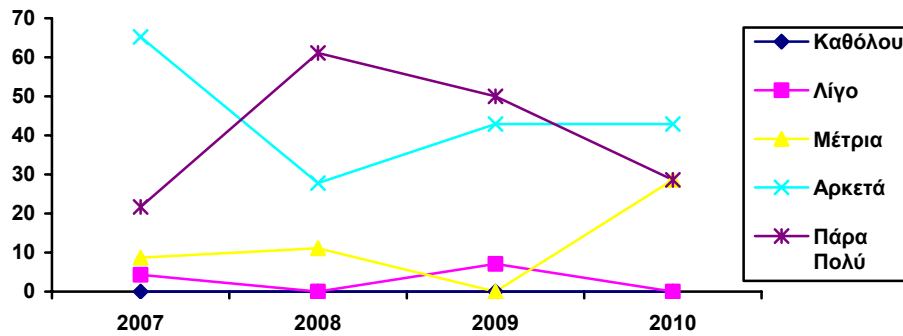
Τα παρακάτω αποτελέσματα ανά υποενότητα αναφέρονται στους ερωτώμενους που απάντησαν τις ερωτήσεις του συγκεκριμένου άξονα (αποτύπωση valid percent, αγνοώντας τα ερωτηματολόγια που δεν είχαν συμπληρωμένο τον άξονα 2). Κατά συνέπεια, τα ποσοστά που αναφέρονται στις παρακάτω υποενότητες ανάγονται στο 38,8% των ερωτώμενων που προέβησαν στην καταγραφή παραπόνου.

#### 3.4.1 Ευκολία πρόσβασης στο προσωπικό για να εκφράσετε το παράπονό σας

Στον πίνακα και το γράφημα που ακολουθούν παρατίθενται αναλυτικά τα στοιχεία των απαντήσεων των ερωτώμενων για το τρέχον έτος, καθώς επίσης και τα στοιχεία που αφορούν τις αντίστοιχες έρευνες των προηγούμενων ετών.

Κλίμακα \ Έτος	2007	2008	2009	2010
<b>Καθόλου</b>	0	0	0	0
<b>Λίγο</b>	4,3	0	7,1	0
<b>Μέτρια</b>	8,7	11,1	0	28,6
<b>Αρκετά</b>	65,2	27,8	42,9	42,9
<b>Πάρα Πολύ</b>	21,7	61,1	50,0	28,6
<b>Σύνολα</b>	100,0	100,0	100,0	100,0

Πίνακας 13. Ευκολία πρόσβασης στο προσωπικό για να εκφράσετε το παράπονό σας



Γράφημα 11. Ευκολία πρόσβασης στο προσωπικό για να εκφράσετε το παράπονό σας

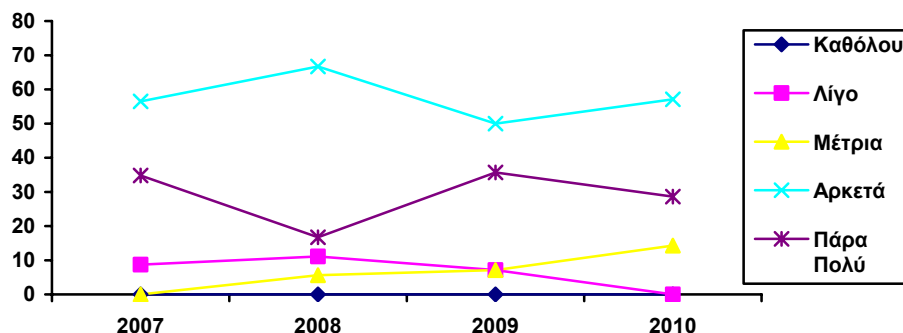
Διαπιστώνεται ότι οι ερωτώμενοι είναι γενικώς ικανοποιημένοι από την ευκολία με την οποία είχαν πρόσβαση στο προσωπικό για να εκφράσουν το παράπονό τους. Παρατηρείται ωστόσο μια αύξηση της μέτριας ικανοποίησης σε σχέση με τις προηγούμενες έρευνες, γεγονός που θα πρέπει να συνεκτιμηθεί με τα υπόλοιπα ευρήματα της έρευνας.

### 3.4.2 Προσοχή με την οποία αντιμετωπίστηκε το παράπονό σας

Στον πίνακα και το γράφημα που ακολουθούν παρατίθενται αναλυτικά τα στοιχεία των απαντήσεων των ερωτώμενων για το τρέχον έτος, καθώς επίσης και τα στοιχεία που αφορούν τις αντίστοιχες έρευνες των προηγούμενων ετών.

Κλίμακα \ Έτος	2007	2008	2009	2010
Καθόλου	0	0	0	0
Λίγο	8,7	11,1	7,1	0
Μέτρια	0	5,6	7,1	14,3
Αρκετά	56,5	66,7	50,0	57,1
Πάρα Πολύ	34,8	16,7	35,7	28,6
Σύνολα	100,0	100,0	100,0	100,0

Πίνακας 14. Προσοχή με την οποία αντιμετωπίστηκε το παράπονό σας



Γράφημα 12. Προσοχή με την οποία αντιμετωπίστηκε το παράπονό σας

Διαπιστώνεται διαχρονικά μια σχετική σταθεροποίηση προς θετικές και πολύ θετικές γνώμες και αντίστοιχη μείωση των αρνητικών γνώμων.

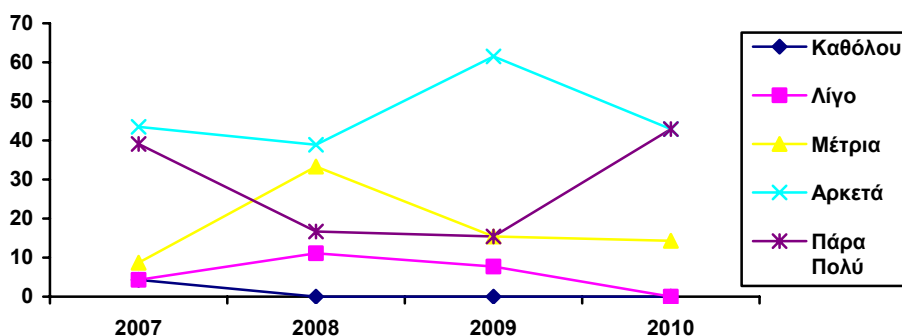
Ωστόσο, η συνέχιση της έκφρασης μέτριας ικανοποίησης από ένα αξιοσημείωτο ποσοστό των ερωτώμενων που είχαν κάποιο παράπονο, υποδηλώνει την αναγκαιότητα περαιτέρω ενημέρωσης και εκπαίδευσης του προσωπικού.

### 3.4.3 Ταχύτητα με την οποία η ΕΕ αντιμετώπισε το παράπονό σας

Στον πίνακα και το γράφημα που ακολουθούν παρατίθενται αναλυτικά τα στοιχεία των απαντήσεων των ερωτώμενων για το τρέχον έτος, καθώς επίσης και τα στοιχεία που αφορούν τις αντίστοιχες έρευνες των προηγούμενων ετών.

Κλίμακα \ Έτος	2007	2008	2009	2010
Καθόλου	4,3	0	0	0
Λίγο	4,3	11,1	7,7	0
Μέτρια	8,7	33,3	15,4	14,3
Αρκετά	43,5	38,9	61,5	42,9
Πάρα Πολύ	39,1	16,7	15,4	42,9
Σύνολα	100,0	100,0	100,0	100,0

Πίνακας 15. Ταχύτητα με την οποία η ΕΕ αντιμετώπισε το παράπονό σας



Γράφημα 13. Ταχύτητα με την οποία η ΕΕ αντιμετώπισε το παράπονό σας

Διαπιστώνεται μηδενισμός των αρνητικών γνώμων και σταθεροποίηση των γνώμων που εκφράζουν μέτρια ικανοποίηση, ενώ ταυτόχρονα διαπιστώνεται μια σαφής αύξηση των πολύ θετικών γνώμων αναφορικά με την ταχύτητα αντιμετώπισης των παραπόνων των συνεργατών, σε σχέση με τις αντίστοιχες έρευνες των προηγούμενων ετών.

Η βελτίωση είναι εμφανής, ωστόσο παραμένει ένα ποσοστό της τάξης του 15% που εκφράζει μέτρια ικανοποίηση, γεγονός που υποδηλώνει ότι ο οργανισμός έχει περιθώρια περαιτέρω έντασης της προσπάθειας για την ταχύτερη αντιμετώπιση των παραπόνων των συνεργατών.

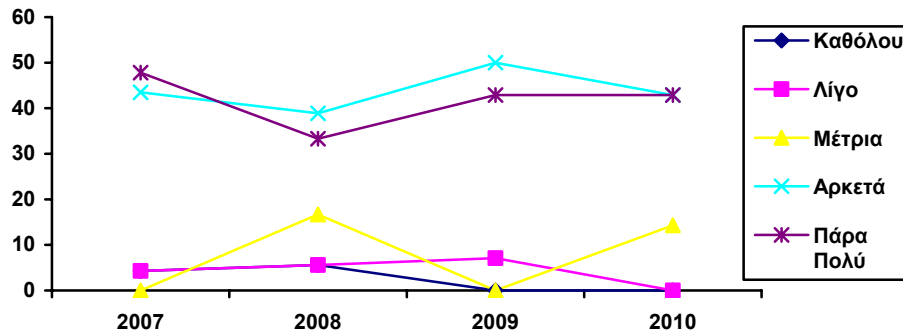
### 3.4.4 Τελική διευθέτηση του παραπόνου σας

Στον πίνακα και το γράφημα που ακολουθούν παρατίθενται αναλυτικά τα στοιχεία των απαντήσεων των ερωτώμενων για το τρέχον έτος, καθώς επίσης και τα στοιχεία που αφορούν τις αντίστοιχες έρευνες των προηγούμενων ετών.

Κλίμακα \ Έτος	2007	2008	2009	2010
Καθόλου	4,3	5,6	0	0
Λίγο	4,3	5,6	7,1	0

<b>Μέτρια</b>	0	16,7	0	14,3
<b>Αρκετά</b>	43,5	38,9	50,0	42,9
<b>Πάρα Πολύ</b>	47,8	33,3	42,9	42,9
<b>Σύνολα</b>	100,0	100,0	100,0	100,0

Πίνακας 16. Τελική διευθέτηση του παραπόνου σας



Γράφημα 14. Τελική διευθέτηση του παραπόνου σας

Διαπιστώνεται και σε αυτή την ερώτηση ο μηδενισμός των αρνητικών γνώμων, ενώ ταυτόχρονα υπάρχει ένα σημαντικό ποσοστό ερωτώμενων που εκφράζουν μέτρια ικανοποίηση.

Από τα παραπάνω στοιχεία διαπιστώνεται διαχρονικά μια σαφής μείωση των αρνητικών γνώμων αναφορικά με την τελική διευθέτηση των παραπόνων των συνεργατών, καθώς και αντίστοιχη αύξηση των θετικών γνώμων, γεγονός που υποδηλώνει ότι ο οργανισμός έχει επιτύχει σε μεγάλο βαθμό την αποτελεσματική αντιμετώπιση των παραπόνων των συνεργατών.

Οι γνώμες που εκφράζουν μέτρια ικανοποίηση υποδηλώνουν ότι υπάρχει περιθώριο περαιτέρω βελτίωσης στον τομέα αυτό

### 3.5 Αποτελέσματα Άξονα 3. Αξιολόγηση Υπηρεσιών Ιστοσελίδας

Στο πλαίσιο αυτής της ενότητας θα γίνει η παρουσίαση των αποτελεσμάτων της περιγραφικής στατιστικής ανάλυσης των δεδομένων της έρευνας που προέκυψαν από τα ερωτηματολόγια, αναφορικά με τον Άξονα 3, ο οποίος αφορά την αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω της ιστοσελίδας.

#### 3.5.1 Δεν έχω επισκεφθεί την ιστοσελίδα / καμιά υπηρεσία

Στον πίνακα που ακολουθεί παρατίθενται αναλυτικά τα στοιχεία των απαντήσεων των ερωτώμενων για το τρέχον έτος, καθώς επίσης και τα στοιχεία που αφορούν την αντίστοιχη έρευνα του προηγούμενου έτους.

Απάντηση	2007	2008	2009	2010
Δεν την επισκέφθηκαν	7,5	6,3	12,5	5,6
Την επισκέφθηκαν	92,5	93,8	87,5	94,4
<b>Σύνολο</b>	100,0	100,0	100,0	100,0

Πίνακας 17. Δεν έχω επισκεφθεί την ιστοσελίδα / καμιά υπηρεσία

Διαπιστώνεται ένα μικρό ποσοστό των ερωτώμενων που δηλώνουν ότι δεν έχουν επισκεφθεί ποτέ την ιστοσελίδα της Επιτροπής Ερευνών και δεν έχουν χρησιμοποιήσει καμιά υπηρεσία της. Θα πρέπει να καταβληθούν προσπάθειες έτσι ώστε να μηδενιστεί το σχετικό ποσοστό, καθώς η χρήση της ιστοσελίδας πρέπει να αποτελεί βασικό στοιχείο της ενημέρωσης των συνεργατών της ΕΕ.

Ήδη, ανασχεδιάζεται η μορφή και το περιεχόμενο της ιστοσελίδας, έτσι ώστε να αποτελέσει ένα αποτελεσματικό εργαλείο ενημέρωσης των συνεργατών.

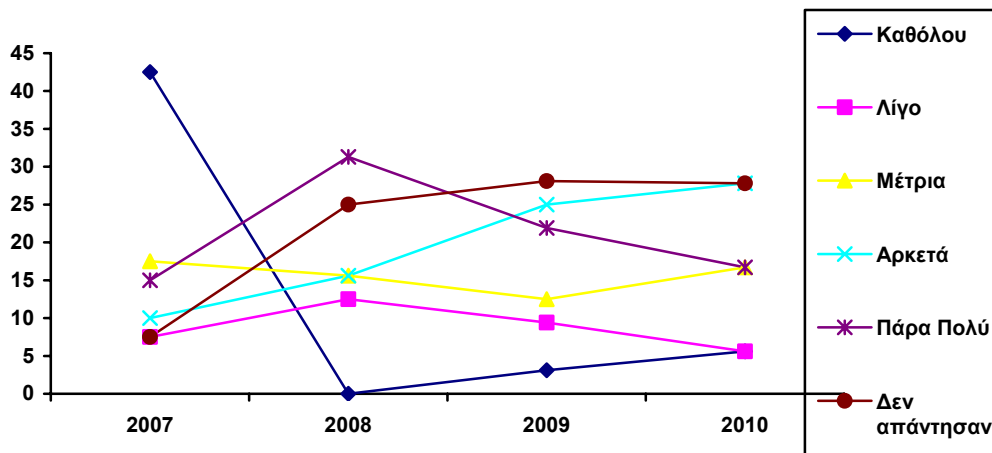
Τέλος, αποφασίστηκε από το τρέχον έτος να γίνεται αναφορά και στους ερωτώμενους που δεν απάντησαν στις ερωτήσεις του συγκεκριμένου άξονα, καθώς η μη-απάντηση των ερωτήσεων πρέπει να συνεκτιμηθεί κατά τη διάρκεια εξέτασης των αποτελεσμάτων.

#### 3.5.2 Αναζήτηση προγραμμάτων

Στον πίνακα και το γράφημα που ακολουθούν παρατίθενται αναλυτικά τα στοιχεία των απαντήσεων των ερωτώμενων για το τρέχον έτος, καθώς επίσης και τα στοιχεία που αφορούν τις αντίστοιχες έρευνες των προηγούμενων ετών.

Κλίμακα \ Έτος	2007	2008	2009	2010
Καθόλου	42,5	0	3,1	5,6
Λίγο	7,5	12,5	9,4	5,6
Μέτρια	17,5	15,6	12,5	16,7
Αρκετά	10,0	15,6	25,0	27,8
Πάρα Πολύ	15,0	31,3	21,9	16,7
Δεν απάντησαν	7,5	25,0	28,1	27,8
<b>Σύνολα</b>	100,0	100,0	100,0	100,0

Πίνακας 18. Αναζήτηση προγραμμάτων



Γράφημα 15. Αναζήτηση προγραμμάτων

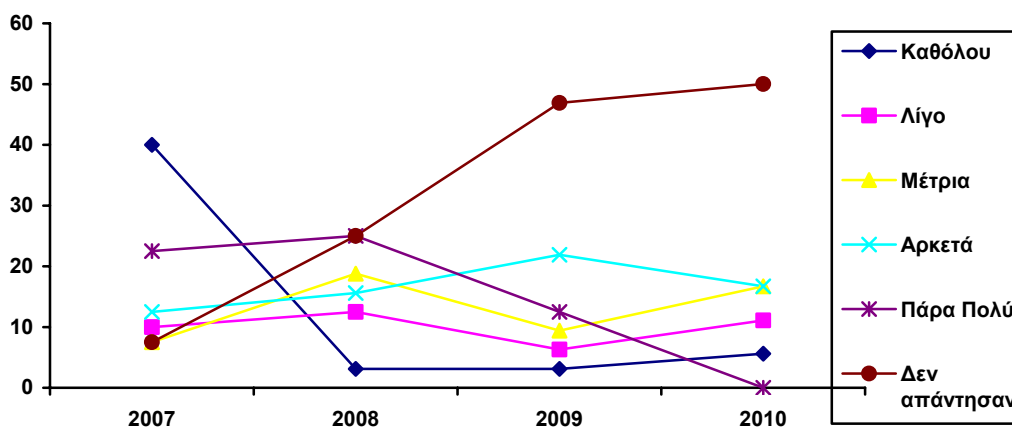
Κατόπιν των ανωτέρω, διαπιστώνεται μια γενική κάμψη της ικανοποίησης των ερωτώμενων, γεγονός που υποδηλώνει την αναγκαιότητα περαιτέρω δράσεων αναδιοργάνωσης και ενίσχυσης της ιστοσελίδας της Επιτροπής Ερευνών, καθώς πρέπει να βελτιωθεί περαιτέρω η λειτουργικότητα και το περιεχόμενό της, ιδιαίτερα ως προς την αναζήτηση προγραμμάτων και ευκαιριών χρηματοδότησης.

### 3.5.3 Αναζήτηση γεγονότων (εκδηλώσεις - συνέδρια)

Στον πίνακα και το γράφημα που ακολουθούν παρατίθενται αναλυτικά τα στοιχεία των απαντήσεων των ερωτώμενων για το τρέχον έτος, καθώς επίσης και τα στοιχεία που αφορούν τις αντίστοιχες έρευνες των προηγούμενων ετών.

Κλίμακα \ Έτος	2007	2008	2009	2010
<b>Καθόλου</b>	40,0	3,1	3,1	5,6
<b>Λίγο</b>	10,0	12,5	6,3	11,1
<b>Μέτρια</b>	7,5	18,8	9,4	16,7
<b>Αρκετά</b>	12,5	15,6	21,9	16,7
<b>Πάρα Πολύ</b>	22,5	25,0	12,5	0
<b>Δεν απάντησαν</b>	7,5	25,0	46,9	50,0
<b>Σύνολα</b>	100,0	100,0	100,0	100,0

Πίνακας 19. Αναζήτηση γεγονότων (εκδηλώσεις - συνέδρια)



Γράφημα 16. Αναζήτηση γεγονότων (εκδηλώσεις - συνέδρια)

Στα παραπάνω στοιχεία πρέπει να συνεκτιμήσουμε το γεγονός ότι ποσοστό 50% των ερωτώμενων δεν απάντησε καθόλου στην ερώτηση αυτή. Επιπρόσθετα, επισημαίνεται ότι το ποσοστό των ερωτώμενων που δεν απαντά στη συγκεκριμένη ερώτηση βαίνει διαχρονικά αυξανόμενο, γεγονός που συνυπολογίζεται ως αρνητικό στοιχείο.

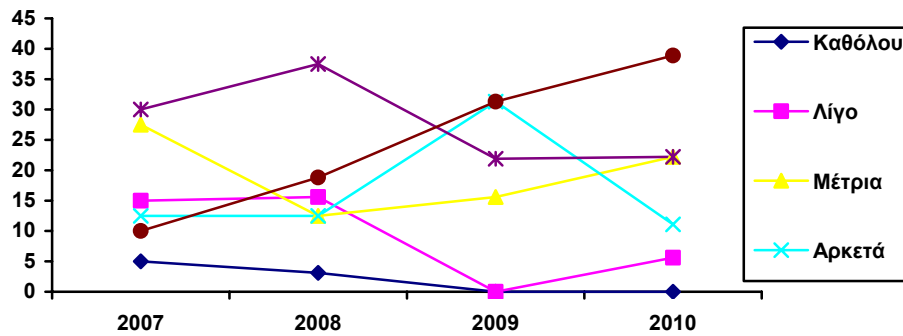
Αρκετοί ερωτώμενοι λοιπόν συνεχίζουν να δηλώνουν καθόλου, λίγη ή μέτρια ικανοποίηση αναφορικά με τη χρήση της ιστοσελίδας για αναζήτηση γεγονότων, γεγονός που υποδηλώνει την αναγκαιότητα δυναμικής και συνεχούς ενημέρωσης της ιστοσελίδας της Επιτροπής Ερευνών με αντίστοιχη πληροφορία, έτσι ώστε να αποτελέσει αποτελεσματικό μέσο ενημέρωσης της Πανεπιστημιακής Κοινότητας.

### 3.5.4 Νέα - ανακοινώσεις

Στον πίνακα και το γράφημα που ακολουθούν παρατίθενται αναλυτικά τα στοιχεία των απαντήσεων των ερωτώμενων για το τρέχον έτος, καθώς επίσης και τα στοιχεία που αφορούν τις αντίστοιχες έρευνες των προηγούμενων ετών.

Κλίμακα \ Έτος	2007	2008	2009	2010
<b>Καθόλου</b>	5,0	3,1	0	0
<b>Λίγο</b>	15,0	15,6	0	5,6
<b>Μέτρια</b>	27,5	12,5	15,6	22,2
<b>Αρκετά</b>	12,5	12,5	31,3	11,1
<b>Πάρα Πολύ</b>	30,0	37,5	21,9	22,2
<b>Δεν απάντησαν</b>	10,0	18,8	31,3	38,9
<b>Σύνολα</b>	100,0	100,0	100,0	100,0

Πίνακας 20. Νέα - ανακοινώσεις



Γράφημα 17. Νέα - ανακοινώσεις

Στα παραπάνω στοιχεία πρέπει να συνεκτιμήσουμε το γεγονός ότι ποσοστό 38,9% των ερωτώμενων δεν απάντησε καθόλου στην ερώτηση αυτή. Επιπρόσθετα, επισημαίνεται ότι το ποσοστό των ερωτώμενων που δεν απαντά στη συγκεκριμένη ερώτηση βαίνει διαχρονικά αυξανόμενο, γεγονός που συνυπολογίζεται ως αρνητικό στοιχείο.

Εκτιμούμε ότι τα αποτελέσματα υποδηλώνουν την αναγκαιότητα δυναμικής και συνεχούς ενημέρωσης της ιστοσελίδας της Επιτροπής Ερευνών με τα τρέχοντα νέα και ανακοινώσεις, έτσι ώστε να αποτελέσει αποτελεσματικό μέσο ενημέρωσης της ακαδημαϊκής κοινότητας.

### 3.5.5 Άλλες χρήσεις της ιστοσελίδας

Στην Έρευνα Ικανοποίησης Συνεργατών του έτους 2010 κατεγράφησαν οι ακόλουθες χρήσεις:

- «Αναζήτηση εγγράφων ΕΕ»

Στην έρευνα ικανοποίησης συνεργατών του 2009 δεν κατεγράφησαν άλλες χρήσεις της ιστοσελίδας.

Η έρευνα ικανοποίησης συνεργατών του 2008 διαπίστωσε τις ακόλουθες χρήσεις της ιστοσελίδας της Επιτροπής Ερευνών εκ μέρους των συνεργατών:

- «Διαχείριση Έργων - Έντυπα»
- «Αναζήτηση Διαγωνισμών»
- «Έγγραφα/Επικοινωνία με το προσωπικό/Συνεδρίες»
- «Παρακολούθηση ερευνητικών προγραμμάτων»



### 3.6 Αποτελέσματα Άξονα 4. Αξιολόγηση Προσωπικού και Υποδομής Γραφείων

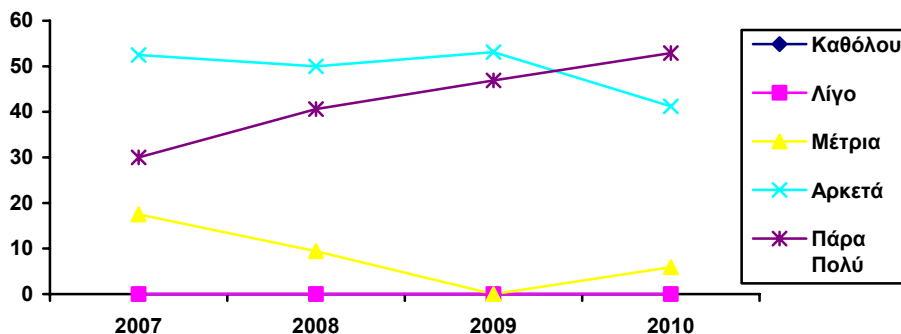
Στο πλαίσιο αυτής της ενότητας θα γίνει η παρουσίαση των αποτελεσμάτων της περιγραφικής στατιστικής ανάλυσης των δεδομένων της έρευνας που προέκυψαν από τα συμπληρωμένα ερωτηματολόγια, αναφορικά με τον Άξονα 4.

#### 3.6.1 Κατάρτιση / πείρα του προσωπικού

Στον πίνακα και το γράφημα που ακολουθούν παρατίθενται αναλυτικά τα στοιχεία των απαντήσεων των ερωτώμενων για το τρέχον έτος, καθώς επίσης και τα στοιχεία που αφορούν τις αντίστοιχες έρευνες των προηγούμενων ετών, αναφορικά με την κατάρτιση και την πείρα του προσωπικού της Επιτροπής Ερευνών.

Κλίμακα \ Έτος	2007	2008	2009	2010
Καθόλου	0	0	0	0
Λίγο	0	0	0	0
Μέτρια	17,5	9,4	0	5,9
Αρκετά	52,5	50,0	53,1	41,2
Πάρα Πολύ	30,0	40,6	46,9	52,9
<b>Σύνολα</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Πίνακας 21. Κατάρτιση / πείρα του προσωπικού της



Γράφημα 18. Κατάρτιση / πείρα του προσωπικού της

Τα στοιχεία που αναφέρονται στον παραπάνω πίνακα και το αντίστοιχο γράφημα μπορούν να οδηγήσουν στο συμπέρασμα ότι η κατάρτιση και η πείρα του προσωπικού της Επιτροπής Ερευνών κρίνονται από τη συντριπτική πλειοψηφία των ερωτώμενων από αρκετά έως πάρα πολύ καλή.

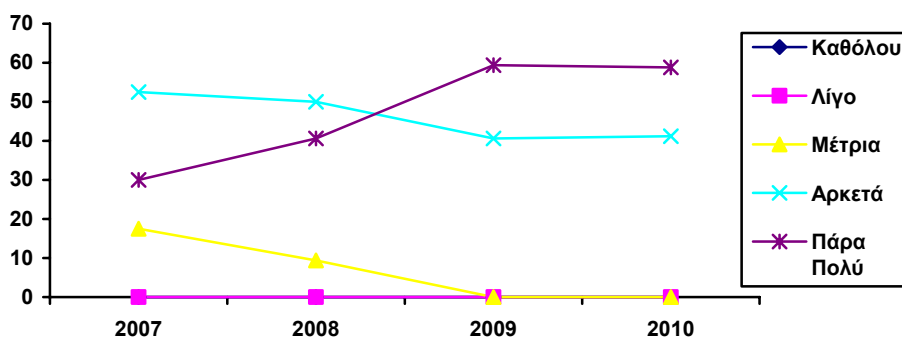
#### 3.6.2 Συμπεριφορά του προσωπικού

Στον πίνακα και το γράφημα που ακολουθούν παρατίθενται αναλυτικά τα στοιχεία των απαντήσεων των ερωτώμενων για το τρέχον έτος, καθώς επίσης και τα στοιχεία που αφορούν τις αντίστοιχες έρευνες των προηγούμενων ετών.

Κλίμακα \ Έτος	2007	2008	2009	2010
Καθόλου	0	0	0	0

<b>Λίγο</b>	0	3,1	0	0
<b>Μέτρια</b>	32,5	9,4	0	0
<b>Αρκετά</b>	22,5	37,5	40,6	41,2
<b>Πάρα Πολύ</b>	45,0	50,0	59,4	58,8
<b>Σύνολα</b>	100,0	100,0	100,0	100,0

Πίνακας 22. Συμπεριφορά του προσωπικού της



Γράφημα 19. Συμπεριφορά του προσωπικού της

Διαπιστώνεται μια σταθεροποίηση των ιδιαίτερα θετικών γνώμων σε σχέση με τη συμπεριφορά του προσωπικού της Επιτροπής Ερευνών που κατέγραψαν οι προηγούμενες έρευνες του 2007 και του 2008.

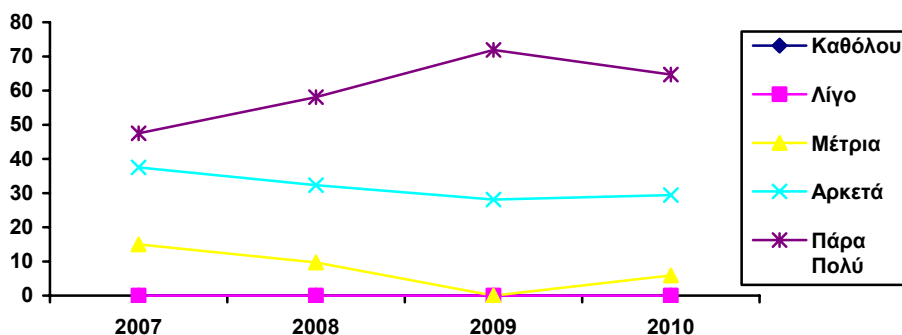
Προκύπτει ως ασφαλές συμπέρασμα ότι η προσπάθεια βελτίωσης έχει δώσει σαφή αποτελέσματα, καθώς επιτεύχθηκε η άρση όλων των αρνητικών και μέτριων γνώμων.

### 3.6.3 Παρουσία / εμφάνιση του προσωπικού

Στον πίνακα και το γράφημα που ακολουθούν παρατίθενται αναλυτικά τα στοιχεία των απαντήσεων των ερωτώμενων για το τρέχον έτος, καθώς επίσης και τα στοιχεία που αφορούν τις αντίστοιχες έρευνες των προηγούμενων ετών.

Κλίμακα \ Έτος	2007	2008	2009	2010
<b>Καθόλου</b>	0	0	0	0
<b>Λίγο</b>	0	0	0	0
<b>Μέτρια</b>	15,0	9,7	0	5,9
<b>Αρκετά</b>	37,5	32,3	28,1	29,4
<b>Πάρα Πολύ</b>	47,5	58,1	71,9	64,7
<b>Σύνολα</b>	100,0	100,0	100,0	100,0

Πίνακας 23. Παρουσία / εμφάνιση του προσωπικού



Γράφημα 20. Παρουσία / εμφάνιση του προσωπικού

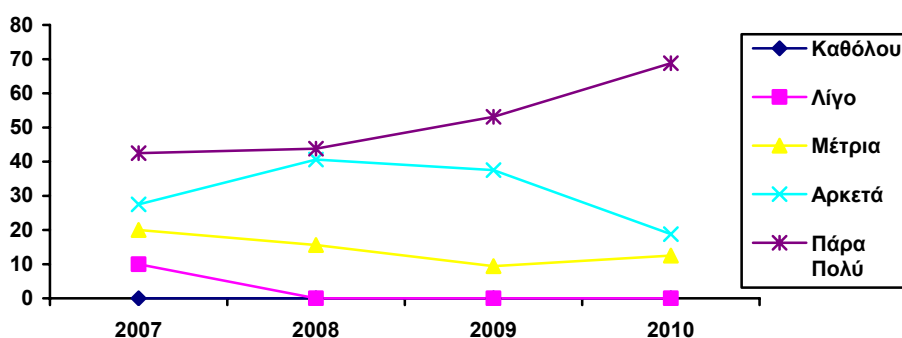
Τα στοιχεία που αναφέρονται στον παραπάνω πίνακα και το αντίστοιχο γράφημα μπορούν να οδηγήσουν στο συμπέρασμα ότι η παρουσία και η εμφάνιση του προσωπικού της Επιτροπής Ερευνών κρίνονται από τη συντριπτική πλειοψηφία των ερωτώμενων από αρκετά έως πάρα πολύ καλή.

### 3.6.4 Τάξη των χώρων των γραφείων

Στον πίνακα και το γράφημα που ακολουθούν παρατίθενται αναλυτικά τα στοιχεία των απαντήσεων των ερωτώμενων για το τρέχον έτος, καθώς επίσης και τα στοιχεία που αφορούν τις αντίστοιχες έρευνες των προηγούμενων ετών.

Κλίμακα \ Έτος	2007	2008	2009	2010
Καθόλου	0	0	0	0
Λίγο	10,0	0	0	0
Μέτρια	20,0	15,6	9,4	12,5
Αρκετά	27,5	40,6	37,5	18,8
Πάρα Πολύ	42,5	43,8	53,1	68,8
Σύνολα	100,0	100,0	100,0	100,0

Πίνακας 24. Τάξη των χώρων των γραφείων



Γράφημα 21. Τάξη των χώρων των γραφείων

Διαπιστώνεται σταθεροποίηση του ποσοστού των θετικών γνωμών σε σχέση με την τάξη των χώρων των γραφείων, σε σύγκριση με τα αποτελέσματα των προηγούμενων ερευνών.

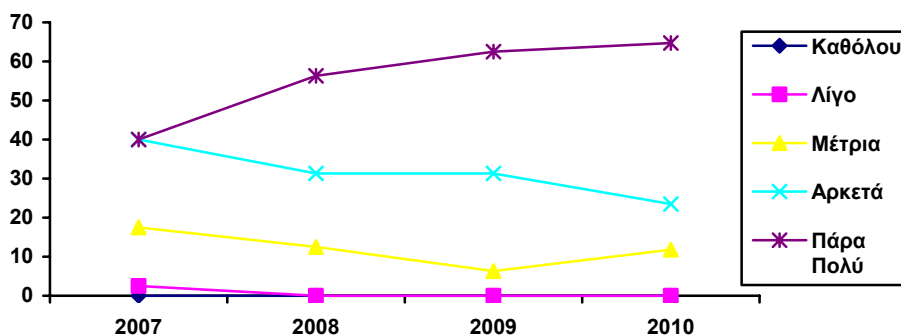
Παραμένει ένα ποσοστό της τάξεως του 12,5% που εξακολουθεί να εκφράζει μέτρια ικανοποίηση από την τάξη των χώρων και των γραφείων, γεγονός που πρέπει να οδηγήσει σε περαιτέρω διορθωτικές κινήσεις αναφορικά με τον τομέα αυτό.

### 3.6.5 Καθαριότητα των χώρων των γραφείων

Στον πίνακα και το γράφημα που ακολουθούν παρατίθενται αναλυτικά τα στοιχεία των απαντήσεων των ερωτώμενων για το τρέχον έτος, καθώς επίσης και τα στοιχεία που αφορούν τις αντίστοιχες έρευνες των προηγούμενων ετών.

Κλίμακα \ Έτος	2007	2008	2009	2010
Καθόλου	0	0	0	0
Λίγο	2,5	0	0	0
Μέτρια	17,5	12,5	6,3	11,8
Αρκετά	40,0	31,3	31,3	23,5
Πάρα Πολύ	40,0	56,3	62,5	64,7
<b>Σύνολα</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Πίνακας 25. Καθαριότητα των χώρων των γραφείων



Γράφημα 22. Καθαριότητα των χώρων των γραφείων

Διαπιστώνεται μια σαφής αύξηση του ποσοστού των θετικών γνώμων σε σχέση με την καθαριότητα των χώρων.

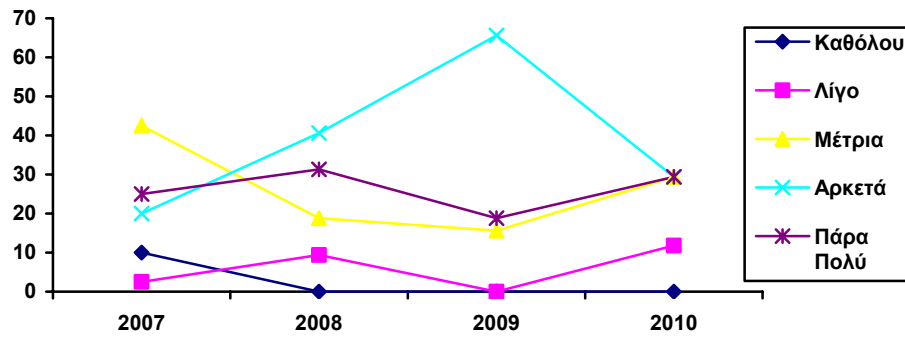
Ωστόσο, η ύπαρξη ακόμη ενός μικρού ποσοστού των ερωτώμενων που χαρακτηρίζει ως μέτρια την καθαριότητα των χώρων και των γραφείων της Επιτροπής Ερευνών, πρέπει να οδηγήσει σε περαιτέρω διορθωτικές κινήσεις αναφορικά με τον τομέα αυτό.

### 3.6.6 Αισθητική των γραφείων

Στον πίνακα και το γράφημα που ακολουθούν παρατίθενται αναλυτικά τα στοιχεία των απαντήσεων των ερωτώμενων για το τρέχον έτος, καθώς επίσης και τα στοιχεία που αφορούν τις αντίστοιχες έρευνες των προηγούμενων ετών.

Κλίμακα \ Έτος	2007	2008	2009	2010
Καθόλου	10,0	0	0	0
Λίγο	2,5	9,4	0	11,8
Μέτρια	42,5	18,8	15,6	29,4
Αρκετά	20,0	40,6	65,6	29,4
Πάρα Πολύ	25,0	31,3	18,8	29,4
<b>Σύνολα</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Πίνακας 26. Αισθητική των γραφείων



Γράφημα 23. Αισθητική των γραφείων

Διαπιστώνεται μια αύξηση των αρνητικών και μέτριων γνώμων σε σχέση με την αισθητική των γραφείων, γεγονός που πρέπει να οδηγήσει σε διορθωτικές ενέργειες.

### 3.7 Αποτελέσματα Άξονα 5. Αξιολόγηση Καθυστερήσεων στις Συναλλαγές

Στο πλαίσιο αυτής της ενότητας θα γίνει η παρουσίαση των αποτελεσμάτων της περιγραφικής στατιστικής ανάλυσης των δεδομένων της έρευνας που προέκυψαν από τα ερωτηματολόγια, αναφορικά με τον Άξονα 5.

Υπενθυμίζεται ότι στόχος του άξονα αυτού είναι η διερεύνηση των ενδεχόμενων καθυστερήσεων και ουρών κατά τη διάρκεια της εξυπηρέτησης των συνεργατών.

Επισημαίνεται ότι στον άξονα αυτό απάντησε το 28,12% των ερωτώμενων.

#### 3.7.1 Ερωτώμενοι που απάντησαν

Στις ερωτήσεις του άξονα δεν απάντησαν όλοι οι ερωτώμενοι, καθώς είναι φυσιολογικό να μην παρατηρούνται συχνά ουρές και καθυστερήσεις. Σχετικός είναι ο πίνακας που ακολουθεί, ο οποίος παρουσιάζει τα ποσοστά των ερωτώμενων που απάντησαν μία τουλάχιστον από τις ερωτήσεις του άξονα.

Απαντήσεις	Έτος	2007	2008	2009	2010
Ποσοστό ερωτώμενων που απάντησε		47,5	50,0	28,12	27,7
Ποσοστό ερωτώμενων που δεν απάντησε		52,5	50,0	71,88	72,3
Σύνολο		100,0	100,0	100,0	100,0

Πίνακας 27. Λόγοι Καθυστερήσεων και Ουρών

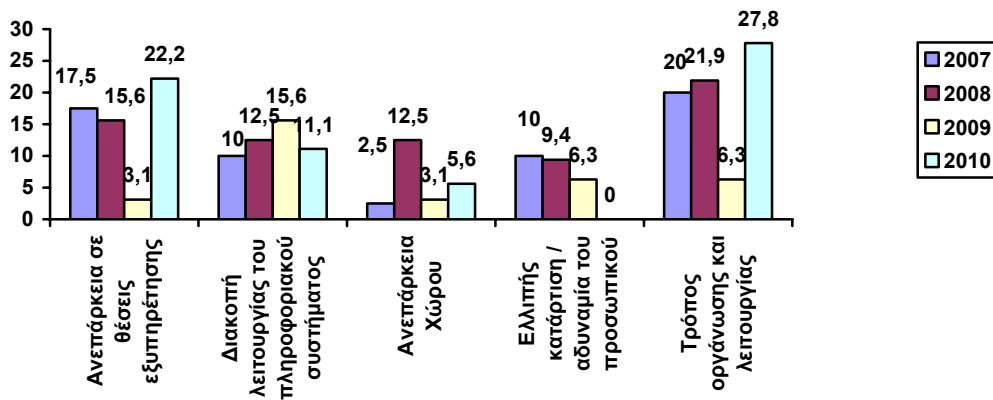
Παρατηρούμε ότι σημειώνεται μια συνεχής μείωση του ποσοστού των ερωτώμενων που αναφέρουν ότι παρατηρούν ουρές και καθυστερήσεις, σε σύγκριση με τις αντίστοιχες αναφορές των προηγούμενων ετών.

#### 3.7.2 Λόγοι Καθυστερήσεων και Ουρών

Ο πίνακας και το γράφημα που ακολουθούν αποτυπώνουν τις γνώμες των ερωτώμενων που απάντησαν, σύμφωνα με τα παραπάνω, σχετικά με τους λόγους των καθυστερήσεων και των ουρών που παρατηρήθηκαν.

Λόγος	Έτος	2007	2008	2009	2010
Ανεπάρκεια σε θέσεις εξυπηρέτησης		17,5	15,6	3,1	22,2
Διακοπή λειτουργίας του πληροφοριακού συστήματος		10,0	12,5	15,6	11,1
Ανεπάρκεια Χώρου		2,5	12,5	3,1	5,6
Ελλιπής κατάρτιση / αδυναμία του προσωπικού		10,0	9,4	6,3	0
Τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας		20,0	21,9	6,3	27,8

Πίνακας 28. Λόγοι Καθυστερήσεων και Ουρών



Γράφημα 24. Λόγοι Καθυστερήσεων και Ουρών

Σύμφωνα με τα παραπάνω στοιχεία, διαπιστώνεται η ύπαρξη ουρών και καθυστερήσεων, με τις καταγραφές να επικεντρώνονται στην:

- Ανεπάρκεια σε θέσεις εξυπηρέτησης,
- Τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας.

Ασφαλώς παρατηρείται μια ποσοστιαία αύξηση των αναφορών για ουρές και καθυστερήσεις, γεγονός που ενδεχομένως μπορεί να οφείλεται στα ασφυκτικά χρονικά περιθώρια για την υποβολή προτάσεων.

### 3.7.3 Απόψεις ερωτώμενων για τις καθυστερήσεις και Ουρές

Στην ενότητα αυτή γίνεται καταγραφή των απόψεων των ερωτώμενων σχετικά με πιο συγκεκριμένους λόγους στους οποίους θεωρούν ότι οφείλονται οι καθυστερήσεις.

Στην έρευνα του 2010 υπήρξαν οι ακόλουθες αναφορές των ερωτώμενων αναφορικά με τους λόγους των καθυστερήσεων ή των ουρών:

- «Οι καθυστερήσεις οφείλονται σε αυξημένη γραφειοκρατία, ίσως εξαιτίας της πιστοποίησης της ΕΕ.»
- «Ουρές παρατηρούνται μόνο σε μαζική κατάθεση Προγραμμάτων»

### 3.8 Αποτελέσματα Άξονα 6. Αξιολόγηση Ενημέρωσης / Επικοινωνίας

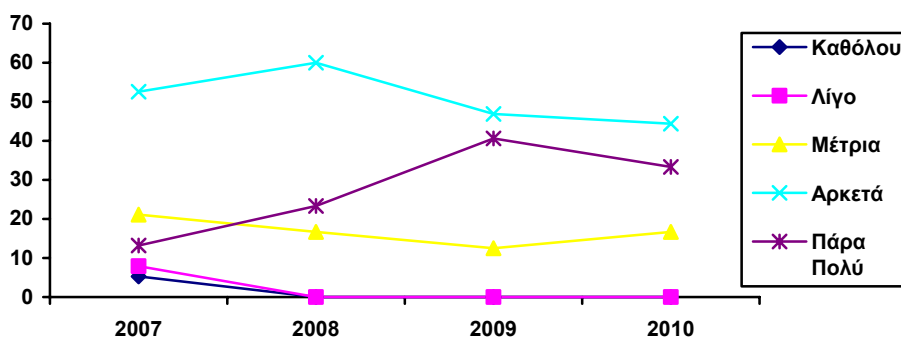
Στο πλαίσιο αυτής της ενότητας θα γίνει η παρουσίαση των αποτελεσμάτων της περιγραφικής στατιστικής ανάλυσης των δεδομένων της έρευνας που προέκυψαν από τα ερωτηματολόγια, αναφορικά με τον Άξονα 6.

#### 3.8.1 Επίπεδο / ποιότητα ενημέρωσης

Στον πίνακα και το γράφημα που ακολουθούν παρατίθενται αναλυτικά τα στοιχεία των απαντήσεων των ερωτώμενων για το τρέχον έτος, καθώς επίσης και τα στοιχεία που αφορούν τις αντίστοιχες έρευνες των προηγούμενων ετών.

Κλίμακα \ Έτος	2007	2008	2009	2010
Καθόλου	5,3	0	0	0
Λίγο	7,9	0	0	0
Μέτρια	21,1	16,7	12,5	16,7
Αρκετά	52,6	60,0	46,9	44,4
Πάρα Πολύ	13,2	23,3	40,6	33,3
Σύνολα	100,0	100,0	100,0	100,0

Πίνακας 29. Επίπεδο / ποιότητα ενημέρωσης



Γράφημα 25. Επίπεδο / ποιότητα ενημέρωσης

Διαπιστώνεται μια σταθεροποίηση της ικανοποίησης των ερωτώμενων ως προς το επίπεδο και την ποιότητα της ενημέρωσης.

Ωστόσο, δεδομένου ότι ένα σημαντικό ποσοστό των ερωτώμενων εκφράζει μέτρια ικανοποίηση, είναι αναγκαίο να υπάρξει επιμονή σε πρόσθετες δράσεις βελτίωσης του επιπέδου και της ποιότητας ενημέρωσης.

#### 3.8.2 Ταχύτητα ενημέρωσης

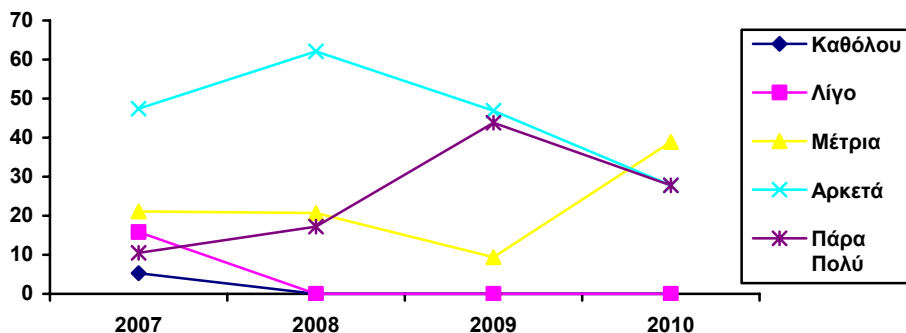
Στον πίνακα και το γράφημα που ακολουθούν παρατίθενται αναλυτικά τα στοιχεία των απαντήσεων των ερωτώμενων για το τρέχον έτος, καθώς επίσης και τα στοιχεία που αφορούν τις αντίστοιχες έρευνες των προηγούμενων ετών.

Κλίμακα \ Έτος	2007	2008	2009	2010
----------------	------	------	------	------



<b>Καθόλου</b>	5,3	0	0	0
<b>Λίγο</b>	15,8	0	0	0
<b>Μέτρια</b>	21,1	20,7	9,4	38,9
<b>Αρκετά</b>	47,4	62,1	46,9	27,8
<b>Πάρα Πολύ</b>	10,5	17,2	43,8	27,8
<b>Σύνολα</b>	100,0	100,0	100,0	100,0

Πίνακας 30. Ταχύτητα ενημέρωσης



Γράφημα 26. Ταχύτητα ενημέρωσης

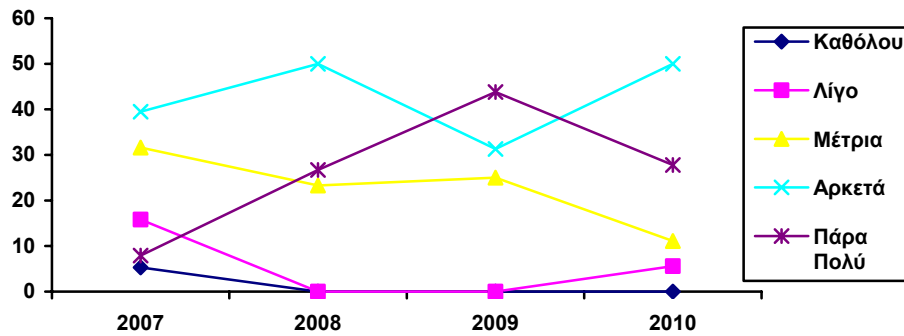
Διαπιστώνεται μια υποχώρηση της ικανοποίησης από την ταχύτητα της ενημέρωσης. Το σημαντικό ποσοστό των ερωτώμενων που εκφράζει μέτρια ικανοποίηση, υποδηλώνει την αναγκαιότητα να υπάρξει επιμονή σε πρόσθετες δράσεις βελτίωσης στον τομέα αυτό.

### 3.8.3 Εύρος θεμάτων για τα οποία σας ενημερώνει η ΕΕ

Στον πίνακα και το γράφημα που ακολουθούν παρατίθενται αναλυτικά τα στοιχεία των απαντήσεων των ερωτώμενων για το τρέχον έτος, καθώς επίσης και τα στοιχεία που αφορούν τις αντίστοιχες έρευνες των προηγούμενων ετών.

Κλίμακα \ Έτος	2007	2008	2009	2010
<b>Καθόλου</b>	5,3	0	0	0
<b>Λίγο</b>	15,8	0	0	5,6
<b>Μέτρια</b>	31,6	23,3	25,0	11,1
<b>Αρκετά</b>	39,5	50,0	31,3	50,0
<b>Πάρα Πολύ</b>	7,9	26,7	43,8	27,8
<b>Σύνολα</b>	100,0	100,0	100,0	100,0

Πίνακας 31. Εύρος θεμάτων για τα οποία σας ενημερώνει η ΕΕ



Γράφημα 27. Εύρος θεμάτων για τα οποία σας ενημερώνει η ΕΕ

Με συνέπεια ως προς τα αποτελέσματα των λοιπών ερωτήσεων του παρόντος άξονα, διαπιστώνεται μια βελτίωση της ικανοποίησης από το εύρος των θεμάτων της ενημέρωσης.

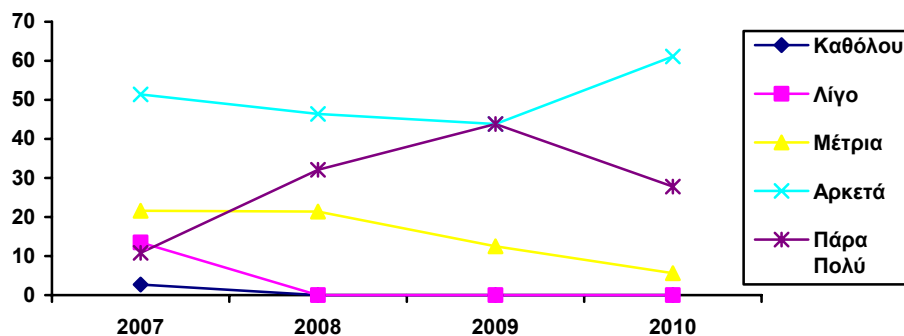
Ωστόσο, δεδομένου ότι περίπου το 1/5 των ερωτώμενων εξακολουθεί να εκφράζει λίγη και μέτρια ικανοποίηση, είναι αναγκαίο να υπάρξει επιμονή σε πρόσθετες δράσεις βελτίωσης στον τομέα της ενημέρωσης, όπως άλλωστε προκύπτει και από τα αποτελέσματα των υπολοίπων ερωτήσεων που αφορούν στον τομέα αυτό.

### 3.8.4 Ευκολία πρόσβασης της ΕΕ γενικά σε θέματα ενημέρωσης

Στον πίνακα και το γράφημα που ακολουθούν παρατίθενται αναλυτικά τα στοιχεία των απαντήσεων των ερωτώμενων για το τρέχον έτος, καθώς επίσης και τα στοιχεία που αφορούν τις αντίστοιχες έρευνες των προηγούμενων ετών.

Κλίμακα \ Έτος	2007	2008	2009	2010
Καθόλου	2,7	0	0	0
Λίγο	13,5	0	0	0
Μέτρια	21,6	21,4	12,5	5,6
Αρκετά	51,4	46,4	43,8	61,1
Πάρα Πολύ	10,8	32,1	43,8	27,8
Σύνολα	100,0	100,0	100,0	100,0

Πίνακας 32. Ευκολία πρόσβασης της ΕΕ γενικά σε θέματα ενημέρωσης



Γράφημα 28. Ευκολία πρόσβασης της ΕΕ γενικά σε θέματα ενημέρωσης

Διαπιστώνεται μια σταθεροποίηση της ικανοποίησης ως προς την ευκολία πρόσβασης σε θέματα ενημέρωσης.

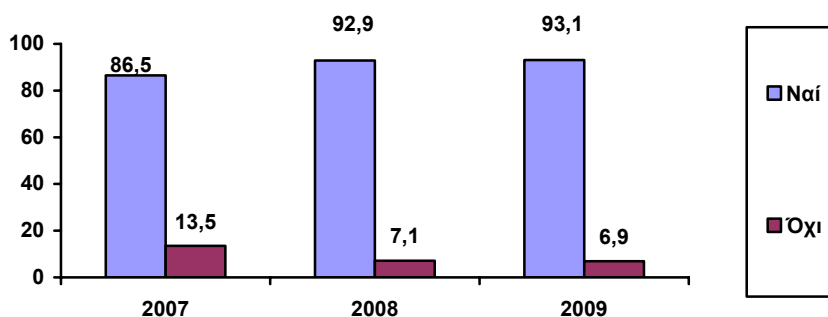
Ωστόσο, δεδομένου ότι περίπου το 1/20 των ερωτώμενων εκφράζει μέτρια ικανοποίηση, είναι αναγκαίο να υπάρξει επιμονή σε πρόσθετες δράσεις βελτίωσης στον τομέα αυτό.

### 3.8.5 Γνωρίζετε τις υπηρεσίες που παρέχονται μέσω της ιστοσελίδας

Στον πίνακα και το γράφημα που ακολουθούν παρατίθενται αναλυτικά τα στοιχεία των απαντήσεων των ερωτώμενων για το τρέχον έτος, καθώς επίσης και τα στοιχεία που αφορούν την αντίστοιχη έρευνα του προηγούμενου έτους.

Απάντηση	2007	2008	2009	2010
<b>Ναί</b>	86,5	92,9	93,1	93,3
<b>Όχι</b>	13,5	7,1	6,9	6,7
<b>Σύνολο</b>	100,0	100,0	100,0	100,0

Πίνακας 33. Γνωρίζετε τις υπηρεσίες που παρέχονται μέσω της ιστοσελίδας



Γράφημα 29. Γνωρίζετε τις υπηρεσίες που παρέχονται μέσω της ιστοσελίδας

Η συντριπτική πλειοψηφία (ποσοστό πάνω από το 90%) των ερωτώμενων γνωρίζει για τις διαθέσιμες υπηρεσίες μέσω της ιστοσελίδας της Επιτροπής Ερευνών.

Ωστόσο, το μικρό ποσοστό των ερωτώμενων που δηλώνουν ότι δεν γνωρίζουν τις υπηρεσίες που παρέχονται μέσω της ιστοσελίδας, πρέπει να αντιμετωπιστεί μέσω περαιτέρω δράσεων ενημέρωσης της πανεπιστημιακής κοινότητας.

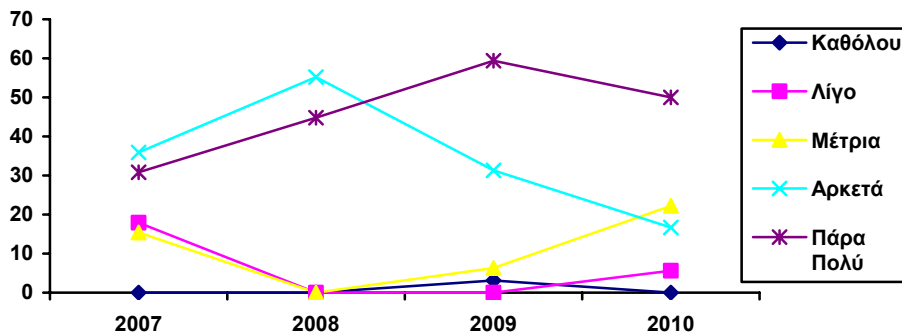
### 3.8.6 Πόσο εύκολα βρίσκετε το κτίριο, το χώρο και τον υπάλληλο που θα σας εξυπηρετήσει χωρίς να χρειαστεί να ρωτήσετε;

Στον πίνακα και το γράφημα που ακολουθούν παρατίθενται αναλυτικά τα στοιχεία των απαντήσεων των ερωτώμενων για το τρέχον έτος, καθώς επίσης και τα στοιχεία που αφορούν τις αντίστοιχες έρευνες των προηγούμενων ετών.

Κλίμακα \ Έτος	2007	2008	2009	2010
<b>Καθόλου</b>	0	0	3,1	0
<b>Λίγο</b>	17,9	0	0	5,6
<b>Μέτρια</b>	15,4	0	6,3	22,2
<b>Αρκετά</b>	35,9	55,2	31,3	16,7
<b>Πάρα Πολύ</b>	30,8	44,8	59,4	50,0

<b>Σύνολα</b>	100,0	100,0	100,0	100,0
---------------	-------	-------	-------	-------

Πίνακας 34. Πόσο εύκολα βρίσκετε το κτίριο, το χώρο και τον υπάλληλο που θα σας εξυπηρετήσει χωρίς να χρειαστεί να ρωτήσετε



Γράφημα 30. Πόσο εύκολα βρίσκετε το κτίριο, το χώρο και τον υπάλληλο που θα σας εξυπηρετήσει χωρίς να χρειαστεί να ρωτήσετε

Διαπιστώνεται μια μικρή αύξηση της καταγραφής απόψεων που εκφράζουν τη μέτρια ικανοποίηση των ερωτώμενων αναφορικά με την ευκολία εύρεσης του κτιρίου, του χώρου και του υπαλλήλου για την εξυπηρέτηση, χωρίς την υποβολή ερωτήσεων.

Το γεγονός αυτό υποδηλώνει ότι απαιτούνται πρόσθετα μέτρα ενημέρωσης των συνεργατών αναφορικά με τους χώρους και τη διάρθρωση της υπηρεσίας σε τμήματα και μονάδες. Επιπροσθέτως, το αποτέλεσμα αυτό πρέπει να συνεξεταστεί με τις παρατηρήσεις και τις αναλυτικές προτάσεις που καταγράφηκαν στα συμπληρωμένα ερωτηματολόγια.

### 3.9 Αποτελέσματα Άξονα 7. Αξιολόγηση Τρόπων Ενημέρωσης / Επικοινωνίας

Στο πλαίσιο αυτής της ενότητας θα γίνει η παρουσίαση των αποτελεσμάτων της περιγραφικής στατιστικής ανάλυσης των δεδομένων της έρευνας που προέκυψαν από τα ερωτηματολόγια, αναφορικά με τον Άξονα 7, ο οποίος έχει ως σκοπό τη διερεύνηση της ικανοποίησης των ερωτώμενων από τους διάφορους διαθέσιμους τρόπους επικοινωνίας με την Επιτροπή Ερευνών και τους υπαλλήλους των διαφόρων μονάδων.

#### 3.9.1 Χρήση διαφόρων τρόπων επικοινωνίας

Τα αποτελέσματα της χρήσης των διαφόρων τρόπων επικοινωνίας είναι τα ακόλουθα:

		Τηλε- φωνικά	Μέσω σχετικών φαξ ή e-mail που σας αποστέλ- λονται	Μέσω σχετικών επιστολών που σας αποστέλ- λονται	Μέσω της ιστοσελίδας της ΕΕ	Με προσωπική επαφή	Άλλο
<b>2007</b>	ΝΑΙ	100	100	100	100	100	
	Missing	0	0	0	0	0	
<b>2008</b>	ΝΑΙ	81,3	81,3	50,0	71,9	84,4	
	Missing	18,8	18,8	50,0	28,1	15,6	
<b>2009</b>	ΝΑΙ	75	90,62	37,5	59,37	75	
	Missing	25	9,38	62,5	40,63	25	
<b>2010</b>	ΝΑΙ	61,1	94,4	44,4	61,1	50,0	
	Missing	38,9	5,6	55,6	38,9	50,0	

Πίνακας 35. Χρήση διαφόρων τρόπων επικοινωνίας

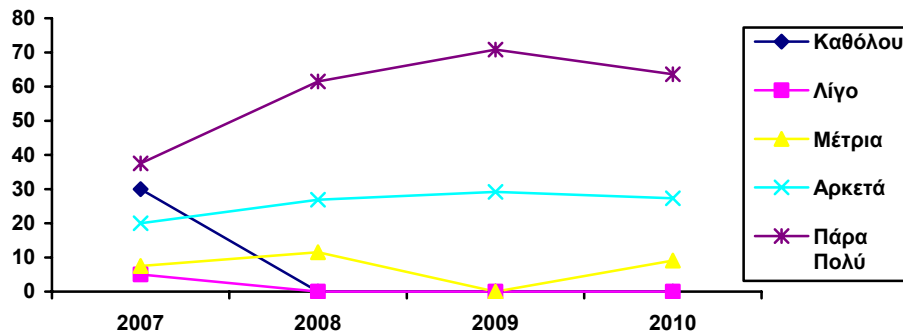
Η ανομοιογένεια των παραπάνω αποτελεσμάτων κρίνεται ότι οφείλεται στην μη σαφή διατύπωση της σχετικής ερώτησης στο ερωτηματολόγιο, το οποίο θα βελτιωθεί στο σημείο αυτό.

#### 3.9.2 Τηλεφωνικά

Στον πίνακα και το γράφημα που ακολουθούν παρατίθενται αναλυτικά τα στοιχεία των απαντήσεων των ερωτώμενων για το τρέχον έτος, καθώς επίσης και τα στοιχεία που αφορούν τις αντίστοιχες έρευνες των προηγούμενων ετών.

Κλίμακα \ Έτος	2007	2008	2009	2010
<b>Καθόλου</b>	30,0	0	0	0
<b>Λίγο</b>	5,0	0	0	0
<b>Μέτρια</b>	7,5	11,5	0	9,1
<b>Αρκετά</b>	20,0	26,9	29,2	27,3
<b>Πάρα Πολύ</b>	37,5	61,5	70,8	63,6
<b>Σύνολα</b>	100,0	100,0	100,0	100,0

Πίνακας 36. Τηλεφωνικά



Γράφημα 31. Τηλεφωνικά

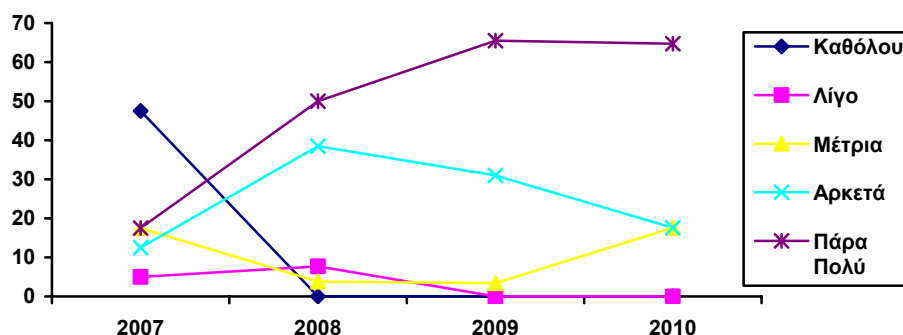
Διαπιστώνεται μια σταθεροποίηση της αύξησης της ικανοποίησης από την τηλεφωνική επικοινωνία, γεγονός το οποίο πιστεύουμε ότι αντανακλά την ποιότητα των οργανωτικών αλλαγών που έγιναν στα προηγούμενα έτη.

### 3.9.3 Μέσω σχετικών φαξ ή e-mail που σας αποστέλλονται

Στον πίνακα και το γράφημα που ακολουθούν παρατίθενται αναλυτικά τα στοιχεία των απαντήσεων των ερωτώμενων για το τρέχον έτος, καθώς επίσης και τα στοιχεία που αφορούν τις αντίστοιχες έρευνες των προηγούμενων ετών.

Κλίμακα \ Έτος	2007	2008	2009	2010
Καθόλου	47,5	0	0	0
Λίγο	5,0	7,7	0	0
Μέτρια	17,5	3,8	3,4	17,6
Αρκετά	12,5	38,5	31,0	17,6
Πάρα Πολύ	17,5	50,0	65,5	64,7
Σύνολα	100,0	100,0	100,0	100,0

Πίνακας 37. Μέσω σχετικών φαξ ή e-mail που σας αποστέλλονται



Γράφημα 32. Μέσω σχετικών φαξ ή e-mail που σας αποστέλλονται

Διαπιστώνεται μια σταθεροποίηση της αύξησης της ικανοποίησης από την επικοινωνία μέσω σχετικών φαξ και e-mail, γεγονός το οποίο πιστεύουμε ότι αντανακλά την ποιότητα των οργανωτικών αλλαγών που έγιναν στα προηγούμενα έτη.

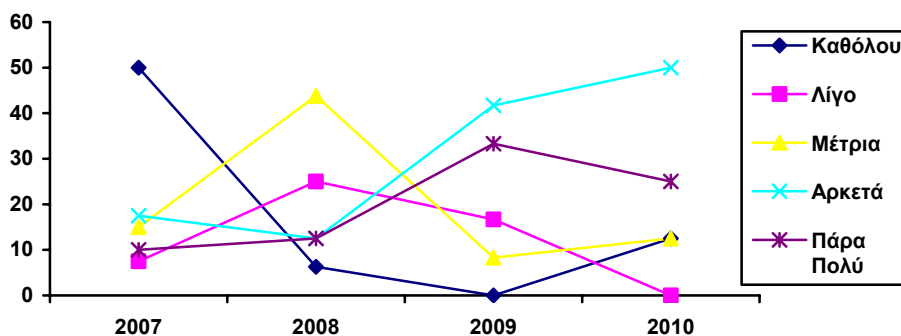
Η καταγραφή ερωτώμενων που εκφράζουν μέτρια ικανοποίηση ενδεχομένως οφείλεται σε συνεργάτες που δεν είναι εγγεγραμμένοι στην ηλεκτρονική λίστα μηνυμάτων της ΕΕ. Για το λόγο αυτό θα επιδιωχθεί ο επανασχεδιασμός της ιστοσελίδας της ΕΕ, έτσι ώστε να επιτρέπει τη λειτουργία της ως ενημερωτικό portal, έτσι ώστε να βελτιωθεί η ποιότητα της ενημέρωσης.

### 3.9.4 Μέσω σχετικών επιστολών που σας αποστέλλονται

Στον πίνακα και το γράφημα που ακολουθούν παρατίθενται αναλυτικά τα στοιχεία των απαντήσεων των ερωτώμενων για το τρέχον έτος, καθώς επίσης και τα στοιχεία που αφορούν τις αντίστοιχες έρευνες των προηγούμενων ετών.

Κλίμακα \ Έτος	2007	2008	2009	2010
Καθόλου	50,0	6,3	0	12,5
Λίγο	7,5	25,0	16,7	0
Μέτρια	15,0	43,8	8,3	12,5
Αρκετά	17,5	12,5	41,7	50,0
Πάρα Πολύ	10,0	12,5	33,3	25,0
Σύνολα	100,0	100,0	100,0	100,0

Πίνακας 38. Μέσω σχετικών επιστολών που σας αποστέλλονται



Γράφημα 33. Μέσω σχετικών επιστολών που σας αποστέλλονται

Διαπιστώνεται μια σταθεροποίηση της βελτίωσης των αποτελεσμάτων σε σύγκριση με τα προηγούμενα έτη, ωστόσο συνεχίζουν να υπάρχουν γνώμες αρνητικές για το ¼ περίπου των ερωτώμενων, εάν ως αρνητικές συνυπολογιστούν και οι απόψεις που εκφράζουν μέτρια ικανοποίηση.

Επίσης, παραμένει ως ζητούμενο η αναγκαιότητα διαπίστωσης του εάν οι γνώμες αυτές εκφράζουν τις προσωπικές εκτιμήσεις για τους προτιμώμενους τρόπους επικοινωνίας ή την ποιότητα της επικοινωνίας αυτής εκ μέρους της Επιτροπής Ερευνών.

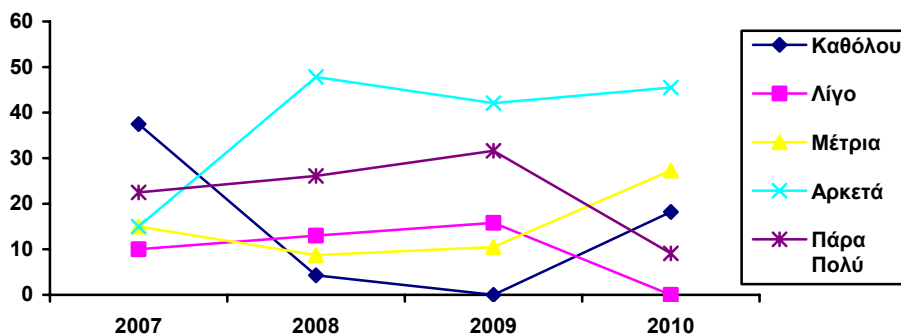
Κατά συνέπεια, είναι σημαντικό να διατυπωθεί καλύτερα το συγκεκριμένο τμήμα του ερωτηματολογίου για τις μελλοντικές έρευνες.

### 3.9.5 Μέσω της ιστοσελίδας της ΕΕ

Στον πίνακα και το γράφημα που ακολουθούν παρατίθενται αναλυτικά τα στοιχεία των απαντήσεων των ερωτώμενων για το τρέχον έτος, καθώς επίσης και τα στοιχεία που αφορούν τις αντίστοιχες έρευνες των προηγούμενων ετών.

Κλίμακα \ Έτος	2007	2008	2009	2010
Καθόλου	37,5	4,3	0	18,2
Λίγο	10,0	13,0	15,8	0
Μέτρια	15,0	8,7	10,5	27,3
Αρκετά	15,0	47,8	42,1	45,5
Πάρα Πολύ	22,5	26,1	31,6	9,1
Σύνολα	100,0	100,0	100,0	100,0

Πίνακας 39. Μέσω της ιστοσελίδας της ΕΕ



Γράφημα 34. Μέσω της ιστοσελίδας της ΕΕ

Διαπιστώνεται μια σαφής μείωση της ικανοποίησης από την ιστοσελίδα, καθώς αυξάνονται σημαντικά οι γνώμες που εκφράζουν αρνητική και μέτρια ικανοποίηση, γεγονός που επισημαίνει ξανά την αναγκαιότητα λήψης σχετικών μέτρων ριζικής αναδιοργάνωσης της ιστοσελίδας της Επιτροπής Ερευνών.

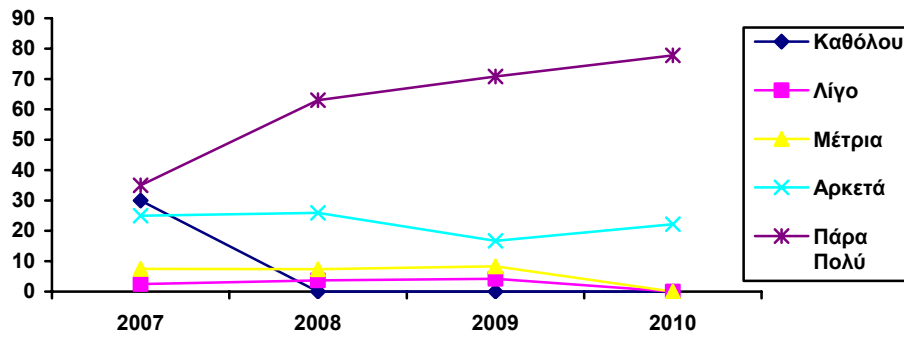
### 3.9.6 Με προσωπική επαφή

Στον πίνακα και το γράφημα που ακολουθούν παρατίθενται αναλυτικά τα στοιχεία των απαντήσεων των ερωτώμενων για το τρέχον έτος, καθώς επίσης και τα στοιχεία που αφορούν τις αντίστοιχες έρευνες των προηγούμενων ετών.

Κλίμακα \ Έτος	2007	2008	2009	2010
Καθόλου	30,0	0	0	0
Λίγο	2,5	3,7	4,2	0
Μέτρια	7,5	7,4	8,3	0
Αρκετά	25,0	25,9	16,7	22,2
Πάρα Πολύ	35,0	63,0	70,8	77,8
Σύνολα	100,0	100,0	100,0	100,0

Πίνακας 40. Με προσωπική επαφή





Γράφημα 35. Με προσωπική επαφή

Διαπιστώνεται μια σαφής αύξηση της ικανοποίησης των ερωτώμενων, καθώς οι απόψεις επικεντρώνονται σε ιδιαίτερα θετικές αξιολογήσεις.

### 3.10 Αποτελέσματα Άξονα 8. Συνολική Αξιολόγηση

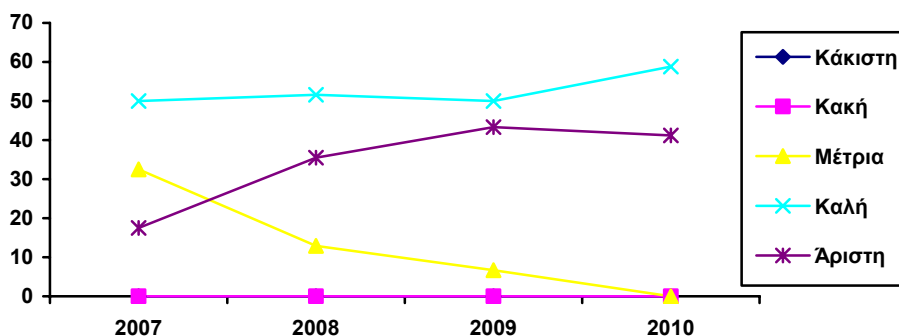
Στο πλαίσιο αυτής της ενότητας θα γίνει η παρουσίαση των αποτελεσμάτων της περιγραφικής στατιστικής ανάλυσης των δεδομένων της έρευνας που προέκυψαν από τα ερωτηματολόγια, αναφορικά με τον Άξονα 8.

#### 3.10.1 Σε γενικές γραμμές πώς θα αξιολογούσατε τις υπηρεσίες της ΕΕ:

Στον πίνακα και το γράφημα που ακολουθούν παρατίθενται αναλυτικά τα στοιχεία των απαντήσεων των ερωτώμενων για το τρέχον έτος, καθώς επίσης και τα στοιχεία που αφορούν τις αντίστοιχες έρευνες των προηγούμενων ετών.

Κλίμακα \ Έτος	2007	2008	2009	2010
Κάκιστη	0	0	0	0
Κακή	0	0	0	0
Μέτρια	32,5	12,9	6,7	0
Καλή	50,0	51,6	50,0	58,8
Άριστη	17,5	35,5	43,3	41,2
<b>Σύνολα</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Πίνακας 41. Γενική αξιολόγηση των υπηρεσιών της ΕΕ



Γράφημα 36. Γενική αξιολόγηση των υπηρεσιών της ΕΕ

Παρατηρείται μια αύξηση των θετικών γνώμων από το σύνολο των ερωτώμενων, ως προς τη γενική αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών της ΕΕ.

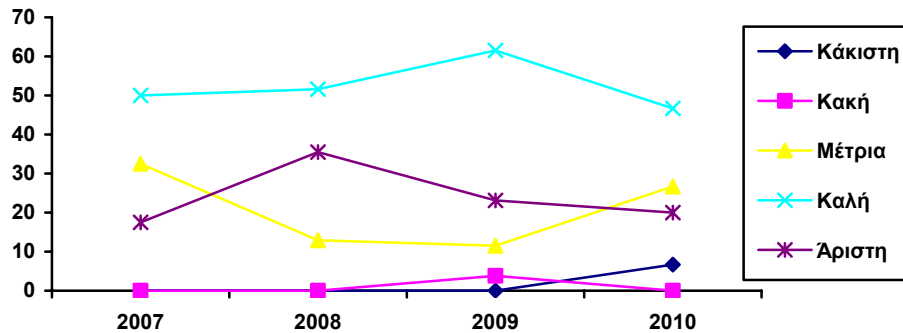
#### 3.10.2 Ποια πιστεύετε πως είναι η φήμη της ΕΕ ανάμεσα στους συνεργάτες της:

Στον πίνακα και το γράφημα που ακολουθούν παρατίθενται αναλυτικά τα στοιχεία των απαντήσεων των ερωτώμενων για το τρέχον έτος, καθώς επίσης και τα στοιχεία που αφορούν τις αντίστοιχες έρευνες των προηγούμενων ετών.

Κλίμακα \ Έτος	2007	2008	2009	2010
Κάκιστη	0	0	0	6,7
Κακή	12,8	0	3,8	0
Μέτρια	20,5	36,7	11,5	26,7

<b>Καλή</b>	53,8	43,3	61,5	46,7
<b>Άριστη</b>	12,8	20,0	23,1	20,0
<b>Σύνολα</b>	100,0	100,0	100,0	100,0

Πίνακας 42. Φήμη της ΕΕ ανάμεσα στους συνεργάτες της



Γράφημα 37. Φήμη της ΕΕ ανάμεσα στους συνεργάτες της

Διαπιστώνεται ότι ένα σημαντικό ποσοστό (της τάξης του 1/3 περίπου) χαρακτηρίζει κάκιση έως μέτρια τη φήμη που έχει η Επιτροπή Ερευνών ανάμεσα στους συνεργάτες της, γεγονός που πρέπει να οδηγήσει σε διορθωτικές κινήσεις αναφορικά με τον τομέα αυτό. Η ανάλυση των ερωτηματολογίων δεν μπορεί να οδηγήσει σε ασφαλή συμπεράσματα για τους λόγους, οπότε απαιτούνται δράσεις γενικότερης βελτίωσης της λειτουργίας, έτσι ώστε να αντιμετωπιστούν οι υφιστάμενες καταγραφές προτάσεων από τους ερωτώμενους.

### 3.11 Αποτελέσματα Επεξεργασίας Παρατηρήσεων και Προτάσεων Βελτίωσης

Στην ενότητα αυτή θα παρουσιαστούν αναλυτικά τα αποτελέσματα της επεξεργασίας των παρατηρήσεων και των προτάσεων βελτίωσης που υποβάλλουν οι ερωτώμενοι μέσω των ερωτηματολογίων που συμπληρώνουν.

Αρχικά θα παρουσιαστούν τα αποτελέσματα των προηγούμενων ερευνών (2008 και 2009) και στη συνέχεια τα αποτελέσματα της Έρευνας Ικανοποίησης Συνεργατών του 2010.

#### 3.11.1 Αποτελέσματα Επεξεργασίας Παρατηρήσεων και Προτάσεων Βελτίωσης 2008

Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται αναλυτικά οι παρατηρήσεις και οι προτάσεις των συνεργατών που υποβλήθηκαν κατά τη διάρκεια της έρευνας ικανοποίησης συνεργατών 2008, αναφορικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

α/α	Παρατήρηση – Πρόταση Βελτίωσης Έρευνας Ικανοποίησης Συνεργατών 2008	Ενέργειες
<b>1</b>	<b>Ερωτηματολόγιο και μεθοδολογία:</b>	
1.1	<i>Για λόγους αντικειμενικότητας το ερωτηματολόγιο θα μπορούσε να είναι on-line και ανώνυμο.</i>	1. Έγινε προαιρετική η αναγραφή ονοματεπωνύμου και στοιχείων επικοινωνίας 2. Τοποθετήθηκαν κουτιά συλλογής των συμπληρωμένων ερωτηματολογίων 3. Ακόμη και εάν έχουν συμπληρωθεί, το ονοματεπώνυμο και τα στοιχεία επικοινωνίας δεν καταχωρούνται ούτε υπόκεινται σε κανενός είδους επεξεργασία.
<b>2.</b>	<b>Γενικά θέματα διαχείρισης έργων</b>	
2.1	<i>Online προετοιμασία Διοικητικών και Οικονομικών Αιτημάτων εκ μέρους των Ε.Υ ή συνεργατών τους, έλεγχος από ΕΕ και εν συνεχεία εκτύπωση και υπογραφή</i>	1. Βελτίωση της μορφής των εντύπων.
2.2	<i>Γενική πρόσβαση συνεργατών σε στοιχεία που αφορούν τις συμβάσεις τους και τις εντολές τους.</i>	1. Ενεργοποίηση πληροφοριακού συστήματος με περιορισμένη πρόσβαση για την εξ αποστάσεως πρόσβαση στα διοικητικά και οικονομικά στοιχεία των υλοποιούμενων έργων.
2.3	<i>Θα ήταν καλό να υπάρχουν τα αναλυτικά στοιχεία για κάθε ταξίδι στο σύστημα, το ημερολόγιο κίνησης. Αυτό βοηθά να μπορούν οι Ε.Υ. να ετοιμάζουν τα reports, κλπ. Όταν ολοκληρώνεται μια εντολή να γίνονται scan όλα τα παραστατικά</i>	1. Πλήρης ψηφιοποίηση όλων των εισερχόμενων και εξερχόμενων εγγράφων και των παραστατικών των έργων. 2. Διάθεση στοιχείων στους Ε.Υ. σε ψηφιακή μορφή (xls, pdf, doc, κλπ).
2.4	<i>Χρειάζεται περισσότερη βοήθεια σε θέματα εφορίας, ασφάλισης και θέματα νομικής φύσης στα Ευρωπαϊκά Προγράμματα. Η αντίστοιχη υποστήριξη στους χρήστες αναμένεται, φυσικά, να βελτιώνεται λόγω της αποκτούμενης εμπειρίας αλλά χρειάζεται να δημιουργηθεί ένας διάυλος συνεχούς επικοινωνίας με τις αντίστοιχες ευρωπαϊκές νομικές και οικονομικές υπηρεσίες, όχι μόνο γιατί η γραφειοκρατία αυξάνεται αλλά και γιατί αλλάζει. Συχνά τα Υπουργεία (πχ ΓΓΕΤ) στέλνουν λανθασμένες οδηγίες ή οδηγίες που ούτε η ΕΕ επιβάλει ούτε ωφελούν κανένα (ΓΓΕΤ ή ΑΕΙ). Θα πρέπει να υποβάλλονται σχετικά ερωτήματα στους αρμοδίους, όχι στο επίπεδο δακτυλογράφου, αλλά στο ανάλογο επίπεδο</i>	1. Συνεχής επικοινωνία με τις αναθέτουσες αρχές και τους φορείς χρηματοδότησης.
2.5	<i>Χρειάζεται περισσότερη στήριξη σε θέματα επιλεξιμότητας σε προγράμματα τύπου ΕΠΕΑΕΚ γιατί οι ανακολουθίες του Υπουργείου οδηγούν σε απώλειες χρημάτων και ελάττωση της απορροφητικότητας. Ουκ ολίγες φορές οι αρμόδιοι του Υπουργείου οδηγούν σε λάθη.</i>	1. Αναδιοργάνωση Γραμματείας, οργάνωση εξειδικευμένων τμημάτων και μονάδων για όλες τις κατηγορίες έργων.
2.6	<i>Περαιτέρω μείωση των γραφειοκρατικών λειτουργιών (εγκρίσεις έργων, δαπανών) καθώς και μεγαλύτερη κατανόηση των καθυστερήσεων υποβολής παραστατικών από πλευράς μελών ΔΕΠ και ερευνητών ως απασχολούμενων με το ερευνητικό και εκπαιδευτικό έργο ταυτόχρονα.</i>	1. Τυποποίηση διαδικασιών 2. Τήρηση κανόνων και πλαισίου.
2.7	<i>Πρέπει απαραίτητα να αλλάξει ο τρόπος με τον οποίο λαμβάνονται οι αποφάσεις για διάφορα θέματα. Είναι απίστευτα χρονοβόρο, ενεργοβόρο και γραφειοκρατικό για όλα σχεδόν τα θέματα να απαιτούνται εγκριτικές αποφάσεις της συνεδρίασης της Ε.Ε.</i>	1. Τυποποίηση διαδικασιών 2. Τήρηση κανόνων και πλαισίου.
2.8	<i>Πρέπει να υπάρχει μεγαλύτερη ευελιξία στη διαχείριση έργων.</i>	1. Τυποποίηση διαδικασιών 2. Τήρηση κανόνων και πλαισίου.
<b>3</b>	<b>Θέματα διαχείρισης έργων που έχουν σχέση με το Αγρίνιο</b>	
3.1	<i>Οι όποιες παρατηρήσεις μου έχουν να κάνουν με την αδυναμία επαφής, δεδομένου ότι είμαστε στο Αγρίνιο. Δεν έχουν να κάνουν με τις πράγματι φιλότιμες προσπάθειες του προσωπικού της. Το ότι είμαστε μακράν της Ε.Ε. χωρίς να υπάρχει ο απαραίτητος</i>	1. Έχει ενεργοποιηθεί η διαδικασία λειτουργίας Θυρίδας στο Αγρίνιο. 2. Η εξαγγελία του Παν. Δυτικής Ελλάδας ανέτρεψε τη διαδικασία

α/α	Παρατήρηση – Πρόταση Βελτίωσης Έρευνας Ικανοποίησης Συνεργατών 2008	Ενέργειες
	συνδυετικός κρίκος, ένα γραφείο έστω στο Αγρίνιο, δημιουργεί σε όσους έχουμε προγράμματα πρόσθετες δυσκολίες και αυξάνουν τα προβλήματα	
3.2	Χωρίς να είναι στις προθέσεις μου να υποβαθμίσω τη σημαντικότητα προσπάθεια που γίνεται από τους περισσότερους υπαλλήλους της ΕΕ για την εύρυθμη λειτουργία της και τη διεκπεραίωση των αναγκών των ερευνητικών προγραμμάτων θέλω να επισημάνω γενικά τα εξής: (α) Πολλές από τις διαδικασίες έχουν δυσχεράνει. Σε θέματα απλά, ακολουθείται μια στείρα γραφειοκρατία, κενή περιεχομένου, η οποία κάθε άλλο σκοπό εξυπηρετεί πέραν της εύρυθμης λειτουργίας. (β) Οι αρμοδιότητες των υπαλλήλων αλλάζουν συνεχώς, με αποτέλεσμα την έλλειψη συντονισμού μεταξύ μελών ΔΕΠ και υπαλλήλων. (γ) Γίνεται μετάθεση εργασιών από τους υπαλλήλους της ΕΕ προς τα μέλη ΔΕΠ.	
4	<b>Θέματα διαδικασιών</b>	
4.1	Να αλλάξει το σύστημα πληρωμής τιμολογίων εξωτερικού. Είναι χρονοβόρο, απαιτεί την παρουσία μέλους του εργαστηρίου για περισσότερες από μια φορές στην Επιτροπή Ερευνών ή και την τράπεζα και ώσπου να ολοκληρωθεί η συναλλαγή (επιστροφή των χρημάτων που έχουν κρατηθεί για την προμήθεια της τράπεζας) δεν υπάρχει σαφής εικόνα του ταμειακού υπολοίπου του έργου.	1. αναγκαιότητα που προκύπτει από το πλαίσιο απόκτησης ειδών ή υπηρεσιών από το εξωτερικό.
5	<b>Θέματα Προσωπικού</b>	
5.1	Η συμπεριφορά από την πλειονότητα των υπαλλήλων είναι εξαιρετική, εκτός από ορισμένες περιπτώσεις, ιδίως όταν απευθύνονται σε μεταπτυχιακούς φοιτητές.	
5.2	Αξιολόγησα γενικά ως θετική τη συμπεριφορά του προσωπικού της ΕΕ γιατί δεν ήθελα εξαιτίας της στάσης μιας και μόνο υπαλλήλου να επηρεαστεί ο συνολικός βαθμός για το προσωπικό.	
5.3	Οι εργαζόμενοι καταβάλουν φιλότιμες και αξιέπαινες προσπάθειες στη διαχείριση, ενώ η γραφειοκρατία που δημιουργεί δυσαρέσκεια, επιβάλλεται μάλλον από το Υπουργείο. Δεδομένων των συνθηκών, πιστεύω ότι οι υπηρεσίες είναι πολύ καλές έως άριστες.	
6	<b>Εκπαίδευση/επιμόρφωση συνεργατών</b>	
6.1	Θα πρότεινα να υλοποιούνται 1-2 φορές το χρόνο ημερίδες-σεμινάρια για τις διαδικασίες διαχείρισης έργων και τις λειτουργίες της Επιτροπής Ερευνών, π.χ. συμπλήρωση εντύπων, διεξαγωγή διαγωνισμών, διαδικασίες έναρξης έργων, κλπ.	
7	<b>Τραπεζικές Υπηρεσίες</b>	
7.1	Θα ήταν καλύτερο να επεκταθεί η συνεργασία σε περισσότερες από μία Τράπεζες, έτσι ώστε παρόλο που η εξυπηρέτηση όλων είναι απελπιστική- να υπάρχει επιλογή	Είναι τεχνικά πολύπλοκη η ταυτόχρονη συνεργασία με δύο διαφορετικές τράπεζες.
8	<b>Διαθέσιμοι τρόποι επικοινωνίας</b>	
8.1	Χρειάζεται να αναπτυχθεί ο ηλεκτρονικός τρόπος επικοινωνίας και οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε μεγαλύτερο βαθμό (για παράδειγμα δεν είναι διαθέσιμα στην ιστοσελίδα ούτε στο παρόν έντυπο τα email accounts επικοινωνίας της γραμματείας, ούτε η αγγλόφωνη έκδοση	1. Ανασχεδιάζεται η ιστοσελίδα.

Πίνακας 43. Παρατηρήσεις και Προτάσεις Βελτίωσης 2008

### 3.11.2 Αποτελέσματα Επεξεργασίας Παρατηρήσεων και Προτάσεων Βελτίωσης 2009

έρευνα ικανοποίησης συνεργατών για το έτος 2009 κατέγραψε τις ακόλουθες γνώμες των συνεργατών:

α/α	Παρατήρηση – Πρόταση Βελτίωσης Έρευνας Ικανοποίησης Συνεργατών 2009	Προτεινόμενες Ενέργειες
<b>1</b>	<b>Ερωτηματολόγιο – μεθοδολογία – καταγραφές παραπόνων</b>	
<b>1.1</b>	<i>Να υπάρχουν ειδικά κουτιά που να μπορούν να χρησιμοποιήσουν οι ερωτώμενοι για την τοποθέτηση των συμπληρωμένων ερωτηματολογίων. Τα κουτιά να είναι διαθέσιμα σε όλα τα τμήματα.</i>	1. Υπάρχουν δύο κουτιά, ένα σε κάθε όροφο. 2. Προτείνεται η καλύτερη ενημέρωση για την ύπαρξη των κουτιών, καθώς η διάθεση εντύπων ερωτηματολογίων και καταγραφής παραπόνων, δίπλα στα κουτιά, καθώς και η ανάρτηση ενημερωτικής πινακίδας.
<b>2</b>	<b>Γενικά θέματα οργάνωσης και διαχείρισης</b>	
<b>2.1</b>	<i>Με βάση την εμπειρία μου ως υπεύθυνος αρκετών ερευνητικών προγραμμάτων στην Ελλάδα και στο εξωτερικό (ΗΠΑ), πιστεύω ότι η ΕΕ του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων επιτελεί το έργο της με συνέπεια και αποτελεσματικότητα.</i>	
<b>2.2</b>	<i>Το Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων θα πρέπει να επενδύσει στην περαιτέρω ανάπτυξη της ΕΕ, πράγμα που θα διευκολύνει τη μετατροπή των καινοτόμων ιδεών μελών ΔΕΠ του Πανεπιστημίου σε επιτυχημένα προγράμματα και έργα.</i>	
<b>2.3</b>	<i>Δεν είχα ποτέ κάποιο παράπονο. Η συνεργασία μου με το προσωπικό της ΕΕ ήταν άριστη, η εξυπηρέτηση άμεση και η γενικότερη υποστήριξη σημαντική και αποτελεσματική.</i>	
<b>2.4</b>	<i>Άμεση επικοινωνία και διεκπεραίωση αλληλογραφίας με διαχειριστικές αρχές και φορείς.</i>	1. Συνέχιση της προσπάθειας για άμεση ανταπόκριση στις απαιτήσεις. 2. Αξιοποίηση διαδικασίας ψηφιοποίησης εγγράφων για την άμεση ηλεκτρονική ενημέρωση των συνεργατών.
<b>2.6</b>	<i>Η ΕΕ χρειάζεται περισσότερη υποστήριξη διότι επιτελεί πολύ σημαντικό έργο και συμβάλει στην ανάπτυξη του Π.Ι.</i>	
<b>2.6</b>	<i>Η ταχύτητα εξυπηρέτησης είναι επαρκής.</i>	
<b>2.7</b>	<i>Η Ε.Ε. θα μπορούσε να αξιοποιεί συστηματικά και μέσω οργανωμένων διαδικασιών την εμπειρία και τεχνογνωσία των συνεργατών της, επιδιώκοντας κεφαλαιοποίηση αλλά και βελτίωση των υπηρεσιών της. Ένα σημείο που πρέπει να προσεχθεί είναι ότι πολύ συχνά φορείς συγκέντρωσης της εμπειρίας και τεχνογνωσίας στην προετοιμασία, υλοποίηση και διαχείριση R&amp;D έργων δεν είναι μέλη του προσωπικού του πανεπιστημίου αλλά συνεργάτες επί συμβάσει. Η Ε.Ε. λαμβάνοντας υπόψη της τον κίνδυνο απώλειας της εμπειρίας και τεχνογνωσίας που αυτοί οι συνεργάτες φέρουν άμα τη αποχωρήσει τους, θα έπρεπε να συγκεντρώνει και κεφαλαιοποιεί σε τακτούς κύκλους που θα καθορίζονται από τους κύκλους ζωής των έργων</i>	
<b>2.8</b>	<i>Κάθε χρόνο και καλύτερο!</i>	
<b>2.9</b>	<i>Αποφυγή λαθών που επαναλαμβάνονται.</i>	1. Αναγκαιότητα εντοπισμού συγκεκριμένων λαθών μέσω των ερωτηματολογίων και των εντύπων καταγραφής παραπόνων. 2. Ενημέρωση Ε.Υ για τις δυνατότητες καταγραφής παραπόνων.
<b>2.10</b>	<i>Ίδια αντιμετώπιση σε ίδιου τύπου διαδικασίες.</i>	=/=
<b>3</b>	<b>Διαδικασίες και Έντυπα</b>	
<b>3.1</b>	<i>Οι φόρμες xls της ΕΕ (μετακινήσεις, απόδοση δαπανών, κλπ) είναι δύσχρηστες. Δεν μπορούν να</i>	1. Τροποποιήθηκε το σύνολο των εντύπων (Διοικητικά,

α/α	Παρατήρηση – Πρόταση Βελτίωσης Έρευνας Ικανοποίησης Συνεργατών 2009	Προτεινόμενες Ενέργειες
	συμπληρωθούν εύκολα ηλεκτρονικά λόγω φόρμας xls αλλά ιδιοχειρώς. Προτείνω σύστημα Online με κωδικό σε υπεύθυνο προγράμματος, ώστε να συμπληρώνονται τα πάντα Online – και πολύ απλούστερα.	Οικονομικά, Αιτήσεις), για την αντιμετώπιση του θέματος 2. Τα νέα έντυπα εφαρμόζονται από την 1/3/2010. 3. Η πλήρης online συμπλήρωση των εντύπων θα καταγραφεί ως Πρόταση Βελτίωσης του Συστήματος.
3.2	Θα πρέπει να λειτουργήσει άμεσα το σύστημα απευθείας πίστωσης σε λογαριασμό δικαιούχου και όχι μόνο η δυνατότητα έκδοσης επιταγής.	1. Έχει προγραμματιστεί η ενεργοποίηση της λειτουργίας της απευθείας πίστωσης Τραπεζικών Λογαριασμών.
3.3	Υπάρχει πρόβλημα με τη δίγγραμη επιταγή σε διεθνή προγράμματα. Θα πρέπει να δίνεται η δυνατότητα στον επιστημονικό υπεύθυνο του προγράμματος να διαχειρίζεται π.χ. με εξουσιοδότηση των ξένων συνεργατών. Π.χ. Ο ξένος συνεργάτης θα πρέπει να επιστρέφει στην πατρίδα του, να ταχυδρομήσει τα boarding pass, να υποβληθεί η φόρμα, να βγει η επιταγή στο όνομά του, την οποία δεν μπορεί να λάβει από Ελλάδα – και υφιστάμεθα μεγάλη γραφειοκρατία για συστημένη ταχυδρόμηση και τλαιπωρία του συναδέλφου και κόστος για εξαργύρωση στο εξωτερικό. Θα έπρεπε να δίνεται η δυνατότητα για electronic wire transfer.	1. Θα καταγραφεί ως Πρόταση Βελτίωσης του Συστήματος.
3.4	Θα πρέπει να αλλάξει πλήρως το σύστημα για προμήθεια εξοπλισμού/βιβλίων απευθείας από το εξωτερικό, καθώς πληρώνουμε 30-40% επιπλέον στον Έλληνα μεσάζοντα χωρίς λόγο.	1. Θα καταγραφεί ως Πρόταση Βελτίωσης του Συστήματος.
4	<b>Θέματα Προσωπικού</b>	
4.1	Η οργάνωση και η λειτουργία της ΕΕ είναι άριστη. Το προσωπικό ιδιαίτερα ενημερωμένο σχετικά με τη διαχείριση χρηματοδοτούμενων προγραμμάτων και κυρίως ιδιαίτερα πρόθυμο να παράσχει την αναγκαία και απαραίτητη καθοδήγηση, βοήθεια και στήριξη στα μέλη ΔΕΠ που υλοποιούν Προγράμματα	
4.2	Αυτό που θα ήθελα να προτείνω, είναι η πρόσληψη επιπλέον προσωπικού έτσι ώστε να μειωθεί ο όγκος και ο φόρτος εργασίας του υπάρχοντος προσωπικού.	
4.3	Εξειδίκευση προσωπικού σε συγκεκριμένες προκηρύξεις – έργα και πλήρης ενημέρωση για παροχή ολοκληρωμένης, έγκαιρης και σίγουρης ενημέρωσης συνεργατών.	1. Οργάνωση σε τμήματα και μονάδες. 2. Υπάρχουν γραφεία της μονάδας ΠΕ που εξειδικεύονται σε συγκεκριμένες κατηγορίες έργων.
4.4	Πληρέστερη και εγκυρότερη ενημέρωση του προσωπικού για έργα σε εξέλιξη.	1. Σεμινάρια και εσωτερικές εκπαιδεύσεις του προσωπικού
5	<b>Εκπαίδευση/επιμόρφωση συνεργατών</b>	
5.1	Η κατά πρόσωπο αλληλεπίδραση σε άτυπες οργανωμένες συνεδρίες συνεργασίας, που θα συγκαλούνται ακριβώς γι' αυτό το σκοπό θα ήταν ίσως μια ακόμη παραγωγική επιλογή.	1. Θα καταγραφεί ως Πρόταση Βελτίωσης του Συστήματος.
6	<b>Θέματα επικοινωνίας και ενημέρωσης</b>	
6.1	Πιο έγκαιρη ενημέρωση σε προκηρύξεις προγραμμάτων (πιθανόν η καθυστέρηση να μην οφείλεται στην ΕΕ).	1. Άμεση αποστολή μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στους Ε.Υ.
6.2	Η ενημέρωση για ερευνητικά προγράμματα από ΕΕ θα πρέπει να γίνεται κατά κατηγορίες με λέξεις – κλειδιά – π.χ. νανοτεχνολογία / βιοτεχνολογία / ιατρική / περιβάλλον κλπ, έτσι ώστε ως εγγεγραμμένοι στη λίστα να λαμβάνουμε μόνο τις ανακοινώσεις που μας αφορούν και όχι όλες, μεγάλη απώλεια χρόνου διαβάσματος και σβησίματος όλων των μηνυμάτων.	1. Η πρόταση αντιμετωπίζεται στο πλαίσιο του ολοκληρωμένου Συστήματος Πληροφόρησης που σχεδιάζεται από τη Γραμματεία.
6.3	Θα ήταν καλό να γίνεται ένα φιλτράρισμα στα διάφορα προγράμματα που μας αποστέλλετε. Π.χ. δεν ενδιαφέρουν την Φαρμακολογία τα ενεργειακά.	1. όπως παραπάνω, η πρόταση αντιμετωπίζεται στο πλαίσιο του ολοκληρωμένου Συστήματος Πληροφόρησης που σχεδιάζεται από τη Γραμματεία.
6.4	Να παρουσιάζονται οι συνεδρίες στην ιστοσελίδα.	1. Οι συνεδρίες ανακοινώνονται στην ιστοσελίδα.

α/α	Παρατήρηση – Πρόταση Βελτίωσης Έρευνας Ικανοποίησης Συνεργατών 2009	Προτεινόμενες Ενέργειες
6.5	Να παρουσιάζεται ο τηλεφωνικός κατάλογος του προσωπικού στην ιστοσελίδα.	1. Θα καταγραφεί ως Πρόταση Βελτίωσης του Συστήματος.
6.6	Η ενημέρωση για χρηματοδοτικά προγράμματα μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου θα μπορούσε να γίνεται πιο επιλεκτικά, με βάση κάποια κατηγοριοποίηση ενδιαφερόντων.	1. Όπως παραπάνω, η πρόταση αντιμετωπίζεται στο πλαίσιο του ολοκληρωμένου Συστήματος Πληροφόρησης που σχεδιάζεται από τη Γραμματεία.
6.7	Η ιστοσελίδα χρειάζεται επικαιροποίηση.	1. Αντιμετωπίζεται στο πλαίσιο της διαδικασίας αναδιοργάνωσης της ιστοσελίδας.
6.8	Θα μπορούσε να αποδειχθεί ιδιαίτερα χρήσιμη για όλους τους συνεργάτες της Ε.Ε. η σχεδίαση και ανάπτυξη ενός webforum όπου θα υποβάλλονταν ερωτήσεις σχετικές με τις υπηρεσίες της Ε.Ε. (διαδικασίες Ε.Ε, διαχείριση έργων, πρότυπα ΤΔΕ κ.α., πληροφορίες για προγράμματα κλπ) τις οποίες θα απαντούν στελέχη της Ε.Ε. στο πλαίσιο των καθηκόντων τους αλλά και συνεργάτες της Ε.Ε. σε εθελοντική βάση. Έτσι θα δημιουργούνταν μια πλούσια βάση FQA η οποία θα αποτελούσε χρήσιμο εργαλείο στα χέρια των συνεργατών της Ε.Ε. και θα αποφόρτιζε σημαντικά το ήδη βεβαρυσμένο έργο της Ε.Ε.	1. Όπως παραπάνω, η πρόταση αντιμετωπίζεται στο πλαίσιο του ολοκληρωμένου Συστήματος Πληροφόρησης που σχεδιάζεται από τη Γραμματεία.
6.9	Web εφαρμογές θα μπορούσαν να αξιοποιηθούν και για την διάχυση πληροφορίας προς τους συνεργάτες της Ε.Ε. στο πλαίσιο μεγάλων προγραμμάτων ιδρυματικής εμβέλειας. Π.χ. στην πρόσφατη πρόσκληση του «Θαλής» υπήρξαν διαδοχικές ενημερώσεις-τροποποιήσεις των εντύπων και των διαδικασιών για τις οποίες οι συνεργάτες της Ε.Ε. ενημερώνονταν μέσω email, με αποτέλεσμα να μην υπάρχει κάπου συγκεντρωμένη όλη η πληροφορία (επικαιροποιημένο έντυπο, απαντήσεις της ΕΥΔ σε ερωτήσεις, πρότυπα φακέλων, πρότυπα CDs, logos, κλπ).	1. Όπως παραπάνω, η πρόταση αντιμετωπίζεται στο πλαίσιο του ολοκληρωμένου Συστήματος Πληροφόρησης που σχεδιάζεται από τη Γραμματεία.
6.10	Επίσης καλό είναι να υπάρχουν διαρκώς διαθέσιμα στοιχεία για το ποιοι υποβάλουν προτάσεις, ποιοι "τρέχουν" έργα, τι έργα τρέχουν, για λόγους διαφάνειας, ενίσχυσης της ενδο-ιδρυματικής άμιλλας και για να ενισχυθούν οι ενδο-ιδρυματικές συμπράξεις.	1. Θα καταγραφεί ως Πρόταση Βελτίωσης του Συστήματος.



### 3.11.3 Αποτελέσματα Επεξεργασίας Παρατηρήσεων και Προτάσεων Βελτίωσης 2010

α/α	Παρατήρηση – Πρόταση Βελτίωσης Έρευνας Ικανοποίησης Συνεργατών 2010	Προτεινόμενες Ενέργειες
<b>1</b>	<b>Ερωτηματολόγιο – μεθοδολογία – καταγραφές παραπόνων</b>	
<b>1.1</b>		
<b>2</b>	<b>Γενικά θέματα οργάνωσης και διαχείρισης</b>	
<b>2.1</b>	<p>Σε αντίθεση με το παρελθόν που η ΕΕ έπαιζε το ρόλο ενός ακόμη ελεγκτικού οργάνου, σήμερα σημειώνω με ικανοποίηση ότι η ΕΕ έχει αναλάβει συμβουλευτικό ρόλο και συμμετέχει ενεργά στην υποβολή προτάσεων. Πρέπει να δηλώσω ότι εντυπωσιάστηκα από τη βοήθεια που είχα κατά την υποβολή πρότασης στο ΕΣΠΑ (Τέλη Ιανουαρίου 2011) για την οποία ευχαριστώ. Προτρέπω δε στη συνέχιση της προσπάθειας προς αυτήν την κατεύθυνση και συνιστώ μετά την ανακοίνωση προσκλήσεων για υποβολή προτάσεων σε μεγάλο πρόγραμμα κάποιος/α υπάλληλος της επιτροπής να αναλαμβάνει τη λεπτομερή συγκέντρωση πληροφοριών για τα απαιτούμενα δικαιολογητικά και άλλα σημαντικά θέματα (όπως είδος χρηματοδότησης, ποσοστό συμμετοχής κλπ). Γνωρίζω ότι τα παραπάνω συμβαίνουν ήδη σε ένα βαθμό, αλλά συνιστώ βελτίωση στη συγκέντρωση περισσότερων πληροφοριών.</p> <p>Από επαφές που έχω με συναδέλφους του εξωτερικού γνωρίζω ότι οι αντίστοιχες 'επιτροπές ερευνών' αν τους ζητηθεί έχουν μεγάλη συμμετοχή στη συγγραφή των προτάσεων, πχ με έλεγχο της πρότασης αν πληρεί του στόχους του προγράμματος, με εισαγωγή ειδικής φρασεολογίας σε ορισμένα προγράμματα κα. Αν αποφασιστεί η αναβάθμιση της ΕΕ στον τομέα αυτό, συνιστώ την ενίσχυση του δυναμικού της με εξειδικευμένο προσωπικό.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Σε πολλές περιπτώσεις προσκλήσεων, το τμήμα ΠΑΠΕ παρέχει κείμενο (π.χ. Προγράμματα ΕΠΕΔΒΜ, ΠΕΠ ΗΠΕΪΡΟΥ, Ψηφιακή Σύγκλιση, ΓΓΕΤ→Συνεργασία, INTERREG Ελλάδα-Αλβανία, κλπ)</li> <li>2. θα επεκταθεί η μεθοδολογία σε περισσότερες κατηγορίες προγραμμάτων, με έμφαση στα προγράμματα της Ευρωπαϊκής Ένωσης.</li> </ol>
<b>2.2</b>	Εκτός από κάποια ελάχιστη, δεν είχα μέχρι τώρα εμπειρία ως συνεργάτης της Επιτροπής Ερευνών. Έχω όμως κάποια γνώση ως μέλος της Επιτροπής Ερευνών και Πρόεδρος του Τμήματος Φιλολογίας στο μεταίχμιο ... των δύο αιώνων και η εμπειρία μου είναι θετική: Προθυμία παροχής βοήθειας και αποτελεσματικής συνεργασίας στην γραμματειακή και διοικητική υποστήριξη. Συστηματική γνώση αναμένεται να αποκτηθεί με τη συνεργασία του Ηράκλειτος που αισιοδοξώ ότι θα είναι καλή.	
<b>2.3</b>	Κάτι πρέπει να γίνει για την υποστήριξη των μελών ΔΕΠ σε θέματα πνευματικής ιδιοκτησίας	1. Προτείνεται η σύνταξη Εγχειριδίου-Οδηγού Πνευματικής Ιδιοκτησίας
<b>2.4</b>	Οι καθυστερήσεις οφείλονται σε αυξημένη γραφειοκρατία, ίσως εξαιτίας της πιστοποίησης της ΕΕ	1. Έρευνα χρονοβόρων διαδικασιών, προκειμένου να βελτιωθούν
<b>2.5</b>	Ουρές παρατηρούνται μόνο σε μαζική κατάθεση Προγραμμάτων	1. Ενεργοποίηση μεγαλύτερου πλήθους προσωπικού κατά τη διάρκεια των υποβολών προγραμμάτων.
<b>2.6</b>	Υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης κυρίως της οργάνωσης	
<b>3</b>	<b>Διαδικασίες και Έντυπα</b>	
<b>3.1</b>		
<b>4</b>	<b>Θέματα Προσωπικού</b>	
<b>4.1</b>	Το προσωπικό είναι εξαιρετικά πρόθυμο και ευγενικό.	
<b>5</b>	<b>Εκπαίδευση/επιμόρφωση συνεργατών</b>	
<b>5.1</b>		
<b>6</b>	<b>Θέματα επικοινωνίας και ενημέρωσης</b>	

α/α	Παρατήρηση – Πρόταση Βελτίωσης Έρευνας Ικανοποίησης Συνεργατών 2010	Προτεινόμενες Ενέργειες
6.1	Το μόνο πρόβλημα που βρίσκω είναι ότι τα μηνύματα δεν είναι εξειδικευμένα στο αντικείμενο που με ενδιαφέρει, με αποτέλεσμα μεγάλο χάσιμο χρόνου και μερικές φορές χάσιμο πληροφορίας λόγω του όγκου και του πλήθους των μηνυμάτων.	1. Σχεδιασμός και υλοποίηση ενημερωτικού portal της Επιτροπής Ερευνών
6.2	Ίσως η ιστοσελίδα είναι το μόνο αδύνατο σημείο της Επιτροπής Ερευνών. Η ιστοσελίδα δεν είναι ιδιαίτερα φιλική προς το χρήστη. Χρειάζεται μια πιο δυναμική ιστοσελίδα και πιο επικαιροποιημένη σε όλα τα θέματα που αφορούν στη χρηματοδότηση της έρευνας και της τεχνολογίας	1. Σχεδιασμός και υλοποίηση ενημερωτικού portal της Επιτροπής Ερευνών
6.3	Βελτίωση της Ιστοσελίδας	1. Σχεδιασμός και υλοποίηση ενημερωτικού portal της Επιτροπής Ερευνών

## 4 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

### 4.1 Εισαγωγή

Στο κεφάλαιο αυτό θα επιχειρήσουμε μια σύνοψη των βασικών αποτελεσμάτων και συζήτηση των κυριότερων ευρημάτων της έρευνας, προκειμένου να οδηγηθούμε σε συμπεράσματα και βελτιωτικές ενέργειες οι οποίες θα έχουν ως στόχο να αυξήσουν περαιτέρω την ικανοποίηση των συνεργατών της Επιτροπής Ερευνών του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων από τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

### 4.2 Βασικά Συμπεράσματα Έρευνας

#### 4.2.1 Άξονας 1. Υπηρεσίες

Τα βασικά συμπεράσματα της έρευνας ικανοποίησης συνεργατών για το έτος **2010**, αναφορικά με τον **άξονα 1** ο οποίος διερευνά γενικά τις **υπηρεσίες** της Επιτροπής Ερευνών, είναι τα ακόλουθα:

1. Διαπιστώνεται η επιβεβαίωση και η περαιτέρω ενίσχυση των ιδιαίτερα θετικών αντιλήψεων των ερωτώμενων αναφορικά με την ποιότητα και την ταχύτητα της εξυπηρέτησης, την ευκολία πρόσβασης στο κατάλληλο άτομο, το ωράριο εξυπηρέτησης του κοινού, την κατανόηση των αναγκών τους, καθώς επίσης την ποιότητα συνεργασίας και την αντιμετώπιση/διάθεση του προσωπικού. Τα παραπάνω θετικά αποτελέσματα κρίνεται ότι κυρίως οφείλονται στη βελτίωση και την περαιτέρω εμπέδωση των διαδικασιών διαχείρισης των έργων, τόσο από το προσωπικό, όσο και από τους συνεργάτες των έργων.

Οι νέες διαδικασίες κρίνεται ότι μείωσαν αρκετά τις παρατηρούμενες παλαιότερα καθυστερήσεις, καθώς επίσης και συνέβαλαν αποφασιστικά στη βελτίωση της οργανωτικής δομής της Γραμματείας, με την οργάνωση σε τμήματα και μονάδες με διακριτό ρόλο, εξειδικευμένη γνώση και σαφές αντικείμενο εργασιών.

2. Διαπιστώνεται ένα μικρό ποσοστό (της τάξης κάτω του 20%) το οποίο εκφράζει μέτρια ικανοποίηση των συνεργατών ως προς το εύρος των προσφερόμενων υπηρεσιών.

Σε συνδυασμό με τις παρατηρήσεις και τις προτάσεις βελτίωσης που διατυπώθηκαν από τους ερωτώμενους, προκύπτει το συμπέρασμα ότι οι ερωτώμενοι επιθυμούν διεύρυνση των παρεχόμενων υπηρεσιών, κυρίως ως προς την στοχευμένη ενημέρωση και την εξειδικευμένη υποστήριξη.

3. Διαπιστώνεται μια σταθεροποίηση σε υψηλά επίπεδα της σημασίας που δίνουν οι ερωτώμενοι στην ποιότητα και την ταχύτητα εξυπηρέτησης.
4. Διαπιστώνεται μηδενισμός της αποδιδόμενης σημασίας στη δυνατότητα πρόσβασης στο κατάλληλο άτομο, γεγονός που μας οδηγεί στο συμπέρασμα ότι γενικώς έχει βελτιωθεί η κατάσταση σε αυτό τον τομέα.
5. Διαπιστώνεται μια σημαντική αύξηση στη σημασία της κατανόησης των αναγκών, γεγονός που υποδηλώνει ότι η Επιτροπή Ερευνών, έχοντας οργανώσει και εμπέδωσε μια σταθερή και ταχεία εξυπηρέτηση, πρέπει να προχωρήσει πλέον σε ένα περαιτέρω ποιοτικό άλμα στην εξατομικευμένη υποστήριξη των συνεργατών της, σύμφωνα με τις συγκεκριμένες ανάγκες τους.

6. Διαπιστώνεται μηδενισμός της αποδιδόμενης σημασίας στο ωράριο εξυπηρέτησης του κοινού, γεγονός που μας οδηγεί στο συμπέρασμα ότι γενικώς το ωράριο δεν δημιουργεί πρόβλημα στους συνεργάτες. Επισημαίνεται βέβαια ότι σε περιπτώσεις έκτακτων συνθηκών ή προθεσμιών, το ωράριο διευρύνεται προκειμένου να επιτευχθούν τα χρονικά και ποιοτικά περιθώρια, κάτι που ασφαλώς έχει θετικές επιπτώσεις στη γνώμη των ερωτώμενων.
7. Διαπιστώνεται και σε αυτή την έρευνα μια επιμονή των ερωτώμενων στη σημασία που αποδίδουν στην ποιότητα συνεργασίας με το προσωπικό, γεγονός που μπορεί να μας οδηγήσει στο συμπέρασμα ότι αποτελεί σε μεγάλο βαθμό καθοριστικό παράγοντα των διαμορφούμενων απόψεων.
8. Διαπιστώνεται μια ιδιαίτερα μεγάλη αύξηση της σημασίας που αποδίδουν οι ερωτώμενοι στην παροχή βοήθειας κατά το στάδιο υλοποίησης του έργου.
9. Διαπιστώνεται μια συνέχιση της τάσης μείωσης της σημασίας που αποδίδουν στην Αντιμετώπιση/Διάθεση του προσωπικού, γεγονός που πιθανότατα υποδηλώνει ότι έχουν επιτύχει οι προσπάθειες στον τομέα αυτό, αλλά πρέπει να συνεχιστούν και να ενταθούν περαιτέρω.
10. Τέλος, διαπιστώνεται σταθεροποίηση της σημασίας που αποδίδεται στο εύρος των προσφερόμενων υπηρεσιών, γεγονός που υποδηλώνει ότι έχει εμπεδωθεί πλέον η οργανωτική ανασυγκρότηση και η αναβάθμιση της ποιότητας των υφιστάμενων παρεχόμενων υπηρεσιών, και αναζητείται πλέον – δικαίως – διεύρυνσή τους.

Συνολικά, η αποτίμηση των ερωτώμενων ως προς τα ζητούμενα του άξονα 1 είναι ιδιαιτέρως θετική, με σαφώς αυξημένη την ικανοποίηση των συνεργατών, με σχεδόν εξάλειψη των αρνητικών γνώμων και πολύ μεγάλο περιορισμό των απόψεων που εκφράζουν μέτρια ικανοποίηση.

Οι δράσεις επιμόρφωσης του προσωπικού σε θέματα της αρμοδιότητάς τους κρίνεται ότι έχει επιφέρει τα ιδιαίτερα θετικά παραπάνω αποτελέσματα, ωστόσο, πρέπει να συνεχιστεί η προσπάθεια περαιτέρω επιμορφώσεων του προσωπικού σε θέματα που αφορούν την αποτελεσματικότερη στήριξη των Ε.Υ. κατά τη διάρκεια υλοποίησης των έργων.

Ωστόσο, συνεχίζουν να υπάρχουν περιορισμένες περιπτώσεις κατά τις οποίες εντοπίστηκαν γνώμες που εκφράζουν τη μέτρια ικανοποίηση των ερωτώμενων. Η μέτρια ικανοποίηση θα πρέπει να αντιμετωπιστεί με το σχεδιασμό και την υλοποίηση κατάλληλων δράσεων κατάρτισης και ενημέρωσης του προσωπικού.

Οι σχεδιαζόμενες ενέργειες θα στοχεύσουν στην πλήρη εξάλειψη των αρνητικών γνώμων και στον περαιτέρω δραστικό περιορισμό της μέτριας ικανοποίησης.

#### **4.2.2 Άξονας 2. Αντιμετώπιση Παραπόνων**

Τα βασικά συμπεράσματα της έρευνας ικανοποίησης συνεργατών για το έτος **2010**, αναφορικά με τον **άξονα 2** ο οποίος διερευνά την **αποτελεσματικότητα της αντιμετώπισης των παραπόνων** των συνεργατών της Επιτροπής, είναι τα ακόλουθα:

1. Διαπιστώθηκε μικρότερη καταγραφή παραπόνων εκ μέρους των ερωτώμενων, σε σύγκριση με τις αντίστοιχες έρευνες των προηγούμενων ετών.
2. Διαπιστώθηκε ότι οι ερωτώμενοι οι οποίοι απάντησαν στον άξονα αυτά (οι οποίοι επισημαίνουμε ότι απάντησαν σε μικρότερο ποσοστό σε σχέση με τις προηγούμενες έρευνες) είναι γενικώς ικανοποιημένοι από την ευκολία με την οποία είχαν πρόσβαση

στο προσωπικό για να εκφράσουν το παράπονό τους. Παρατηρείται ωστόσο μια αύξηση της μέτριας ικανοποίησης σε σχέση με τις προηγούμενες έρευνες, γεγονός που θα πρέπει να αντιμετωπιστεί με την ενίσχυση των δράσεων ενημέρωσης των συνεργατών για το οργανόγραμμα και τις θέσεις εργασίας της Γραμματείας της Επιτροπής Ερευνών.

3. Διαπιστώθηκε μια διαχρονική σχετική σταθεροποίηση προς θετικές και πολύ θετικές γνώμες και αντίστοιχη μείωση των αρνητικών γνωμών, αναφορικά με την προσοχή με την οποία αντιμετωπίστηκαν τα παράπονά τους.

Η διατήρηση καταγραφών μέτριας ικανοποίησης από ένα αξιοσημείωτο ποσοστό των ερωτώμενων που είχαν κάποιο παράπονο, υποδηλώνει την αναγκαιότητα περαιτέρω ενημέρωσης και εκπαίδευσης του προσωπικού στη μεθοδολογία αντιμετώπισης των παραπόνων των συνεργατών.

4. Διαπιστώθηκε μηδενισμός των αρνητικών γνωμών και σταθεροποίηση των γνωμών που εκφράζουν μέτρια ικανοποίηση, ενώ ταυτόχρονα διαπιστώνεται μια σαφής αύξηση των πολύ θετικών γνωμών αναφορικά με την ταχύτητα αντιμετώπισης των παραπόνων των συνεργατών, σε σχέση με τις αντίστοιχες έρευνες των προηγούμενων ετών.

Η βελτίωση είναι εμφανής, ωστόσο παραμένει ένα ποσοστό της τάξης του 15% που εκφράζει μέτρια ικανοποίηση, γεγονός που υποδηλώνει ότι ο οργανισμός έχει περιθώρια περαιτέρω έντασης της προσπάθειας για την ταχύτερη αντιμετώπιση των παραπόνων των συνεργατών.

5. Διαπιστώθηκε ο μηδενισμός των αρνητικών γνωμών σε σχέση με την ικανοποίηση των συνεργατών ως προς την τελική διευθέτηση των παραπόνων τους, ενώ ταυτόχρονα υπάρχει ένα σχετικά σημαντικό ποσοστό ερωτώμενων που εκφράζουν μέτρια ικανοποίηση.

Από τα παραπάνω στοιχεία διαπιστώνεται διαχρονικά μια σαφής μείωση των αρνητικών γνωμών αναφορικά με την τελική διευθέτηση των παραπόνων των συνεργατών, καθώς και αντίστοιχη αύξηση των θετικών γνωμών, γεγονός που υποδηλώνει ότι ο οργανισμός έχει επιτύχει σε μεγάλο βαθμό την αποτελεσματική αντιμετώπιση των παραπόνων των συνεργατών.

Οι γνώμες που εκφράζουν μέτρια ικανοποίηση υποδηλώνουν ότι υπάρχει περιθώριο περαιτέρω βελτίωσης στον τομέα αυτό.

Συνολικά για τον Άξονα, διαπιστώνεται μια αύξηση της ικανοποίησης και περιορισμός των αρνητικών ή μέτριων απόψεων, γεγονός που υποδηλώνει ότι ο οργανισμός έχει επιτύχει σε μεγάλο βαθμό την αποτελεσματική αντιμετώπιση των παραπόνων των συνεργατών. Η βελτίωση είναι εμφανής, ωστόσο υπάρχουν περιθώρια περαιτέρω έντασης της προσπάθειας περαιτέρω βελτίωσης.

Η προσπάθεια θα συνεχιστεί προκειμένου να επιδιωχθεί η μείωση των καταγραφών μέτριας ικανοποίησης από τους ερωτώμενους, μέσω του σχεδιασμού δράσεων ενημέρωσης και εκπαίδευσης του προσωπικού στη μεθοδολογία αντιμετώπισης των παραπόνων των συνεργατών.

#### **4.2.3 Άξονας 3. Υπηρεσίες Ιστοσελίδας**

Τα βασικά συμπεράσματα της έρευνας ικανοποίησης συνεργατών για το έτος **2010**, αναφορικά με τον **άξονα 3** ο οποίος διερευνά την ικανοποίηση των συνεργατών από τις **υπηρεσίες που παρέχονται μέσω της ιστοσελίδας** της Επιτροπής Ερευνών, είναι τα ακόλουθα:

1. Συνεχίζει και στην παρούσα έρευνα να υπάρχει ακόμη ένα πολύ μικρό ποσοστό συνεργατών το οποίο δηλώνει ότι δεν επισκέπτεται την ιστοσελίδα της Επιτροπής. Κρίνεται ότι αυτό οφείλεται ενδεχομένως στην δυσκολία ανάδειξης της μεγάλης σημασίας της ιστοσελίδας ως βασικού εργαλείου ενημέρωσης των συνεργατών.
2. Επιπρόσθετα, διαπιστώνεται μια μικρή κάμψη της ικανοποίησης των ερωτώμενων, γεγονός που υποδηλώνει την αναγκαιότητα περαιτέρω δράσεων αναδιοργάνωσης και ενίσχυσης της ιστοσελίδας της Επιτροπής Ερευνών, καθώς πρέπει να βελτιωθεί περαιτέρω η λειτουργικότητα και το περιεχόμενό της.

Θα πρέπει να καταβληθούν προσπάθειες έτσι ώστε να μηδενιστεί το σχετικό ποσοστό, καθώς η χρήση της ιστοσελίδας πρέπει να αποτελεί βασικό στοιχείο της ενημέρωσης των συνεργατών της ΕΕ. Ήδη, ανασχεδιάζεται η μορφή και το περιεχόμενο της ιστοσελίδας, έτσι ώστε να αποτελέσει ένα αποτελεσματικό εργαλείο ενημέρωσης των συνεργατών και της Πανεπιστημιακής Κοινότητας γενικότερα.

Συνολικά, παρόλο που καταγράφεται σχετική βελτίωση του συνολικού ποσοστού των θετικών απόψεων, το συμπέρασμα που προκύπτει, τόσο από την επεξεργασία του άξονα 3 όσο και από την επεξεργασία των παρατηρήσεων και των προτάσεων βελτίωσης που διατύπωσαν οι συνεργάτες στα ερωτηματολόγια, είναι ότι απαιτείται η δυναμική και συνεχής ενημέρωση της ιστοσελίδας της Επιτροπής Ερευνών, έτσι ώστε να αποτελέσει αποτελεσματικό μέσο ενημέρωσης. Επιπρόσθετα, απαιτούνται περαιτέρω δράσεις αναδιοργάνωσης και ενίσχυσης, της λειτουργικότητας και του περιεχομένου της ιστοσελίδας.

#### **4.2.4 Άξονας 4. Προσωπικό και Υποδομή Γραφείων**

Τα βασικά συμπεράσματα της έρευνας ικανοποίησης συνεργατών για το έτος **2010**, αναφορικά με τον **άξονα 4** ο οποίος διερευνά την ικανοποίηση των συνεργατών από το **προσωπικό και τις υποδομές** της Επιτροπής Ερευνών, είναι τα ακόλουθα:

1. Η κατάρτιση, η πείρα, η παρουσία και η εμφάνιση, καθώς και η συμπεριφορά του προσωπικού της Επιτροπής Ερευνών κρίνονται από τη συντριπτική πλειοψηφία των ερωτώμενων από αρκετά έως πάρα πολύ καλή. Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι έχει επιτευχθεί μια σαφής βελτίωση των θετικών γνώμων, σε σχέση με τις αντίστοιχες γνώμες των ερευνών του 2007, του 2008 και του 2009. Προκύπτει λοιπόν ως συμπέρασμα ότι η προσπάθεια βελτίωσης έχει δώσει σαφή αποτελέσματα.
2. Τέλος, βελτιώθηκε σημαντικό η ικανοποίηση των συνεργατών αναφορικά με την τάξη, την καθαριότητα και την αισθητική των χώρων και των γραφείων της Επιτροπής Ερευνών, αντικατοπτρίζοντας τις προσπάθειες βελτίωσης που έχουν συντελεστεί το τελευταίο έτος. Ωστόσο, η ύπαρξη ενός μικρού ακόμη ποσοστού που εξακολουθεί να εκφράζει μέτρια ικανοποίηση από την τάξη των χώρων και των γραφείων, πρέπει να οδηγήσει σε διορθωτικές κινήσεις αναφορικά με τον τομέα αυτό και σε περαιτέρω ενέργειες βελτίωσης των χώρων.

Συνολικά, τα συμπεράσματα είναι ότι έχει επιτευχθεί ένα από τα ζητούμενα των προηγούμενων ερευνών, που ήταν η άρση όλων των αρνητικών γνωμών, μέσω της επικέντρωσης στην προσπάθεια της αποτελεσματικής αντιμετώπισης των εξαιρέσεων στον κανόνα της καλής συμπεριφοράς του προσωπικό.

Πρέπει ωστόσο να συνεχιστούν οι προσπάθειες που αφορούν την βελτίωση της τάξης, της καθαριότητας και της αισθητικής των γραφείων.

#### **4.2.5 Άξονας 5. Καθυστερήσεις στις Συναλλαγές**

Τα βασικά συμπεράσματα της έρευνας ικανοποίησης συνεργατών για το έτος 2010, αναφορικά με τον **άξονα 5** ο οποίος αφορά τη διερεύνηση της ύπαρξης **ουρών και καθυστερήσεων** κατά τη διάρκεια των συναλλαγών των συνεργατών, είναι τα ακόλουθα:

1. Διαπιστώθηκε μια πολύ σημαντική μείωση των αναφορών σε καθυστερήσεις στις συναλλαγές, σε σύγκριση με τις αντίστοιχες αναφορές των προηγούμενων ετών.
2. Διαπιστώθηκε ότι σύμφωνα με τους ερωτώμενους η ύπαρξη ουρών και καθυστερήσεων οφείλονται κυρίως στην ανεπάρκεια σε θέσεις εξυπηρέτησης, καθώς και στον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας.

Συνολικά, υπάρχει σημαντική συνεχής βελτίωση των αποτελεσμάτων στον συγκεκριμένο τομέα. Οι ουρές και οι καθυστερήσεις ενδεχομένως οφείλονται στην απαίτηση της άμεσης εισαγωγής των αιτημάτων στο πληροφοριακό σύστημα. Απαίτηση η οποία αποτελεί βασική συνιστώσα του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας. Η απαίτηση αυτή, παρόλο που σε ορισμένες περιπτώσεις μπορεί να δημιουργεί καθυστερήσεις, έχει ευεργετικές συνέπειες λόγω της διασφάλισης της ορθής εισαγωγής των στοιχείων στον οργανισμό και της αποφυγής μελλοντικών προβλημάτων που συνήθως δημιουργούνται όταν υπάρχει πλημμελής έλεγχος των καταχωρήσεων κατά τη διάρκεια της παραλαβής.

#### **4.2.6 Άξονας 6. Ενημέρωση / Επικοινωνία**

Τα βασικά συμπεράσματα της έρευνας ικανοποίησης συνεργατών για το έτος **2010**, αναφορικά με τον **άξονα 6** ο οποίος αφορά την αξιολόγηση της **ενημέρωσης/επικοινωνίας**, είναι τα ακόλουθα:

1. Υπάρχει μια σαφής βελτίωση της ικανοποίησης των συνεργατών αναφορικά με το επίπεδο, την ποιότητα, την ταχύτητα και το εύρος της παρεχόμενης ενημέρωσης από την Επιτροπή Ερευνών του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων. Ωστόσο, ένα στατιστικά σημαντικό ποσοστό των ερωτώμενων συνεχίζει να εκφράζει μέτρια ικανοποίηση στα παραπάνω ζητήματα, οπότε είναι αναγκαίο να υπάρξει επιμονή σε πρόσθετες δράσεις βελτίωσης του επιπέδου και της ποιότητας ενημέρωσης, ιδιαίτερα μέσω της ιστοσελίδας και των λιστών ηλεκτρονικής επικοινωνίας.
2. Η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτώμενων γνωρίζει για τις διαθέσιμες υπηρεσίες μέσω της ιστοσελίδας της Επιτροπής Ερευνών. Το μικρό ποσοστό των ερωτώμενων που δηλώνουν ότι δεν γνωρίζουν τις υπηρεσίες που παρέχονται μέσω της ιστοσελίδας, πρέπει να αντιμετωπιστεί μέσω της τακτικής διοργάνωσης δράσεων ενημέρωσης σχετικά με τις διαθέσιμες πηγές ενημέρωσης.
3. Τέλος, καταγράφηκε μια πολύ μικρή αύξηση της καταγραφής των απόψεων που εκφράζουν μικρή ή μέτρια ικανοποίηση αναφορικά με την ευκολία εύρεσης του κτιρίου, του χώρου και του αρμόδιου υπαλλήλου. Θα πρέπει να ληφθούν πρόσθετα

μέτρα ενημέρωσης των συνεργατών αναφορικά με τους χώρους και τη διάρθρωση της υπηρεσίας σε τμήματα και μονάδες.

Συνολικά, η σαφής βελτίωση της ικανοποίησης των ερωτώμενων, ως προς τα ζητήματα του άξονα 6 υποδηλώνει ότι έχει μάλλον αντιμετωπιστεί σε σημαντικό βαθμό και αρκετά αποτελεσματικά το θέμα της ενημέρωσης των συνεργατών αναφορικά με τη αναδιάρθρωση της υπηρεσίας σε τμήματα και μονάδες.

Δεδομένου ότι ένα στατιστικά σημαντικό ποσοστό των ερωτώμενων εξακολουθεί να εκφράζει λίγη και μέτρια ικανοποίηση, είναι αναγκαίο να υπάρξει επιμονή σε πρόσθετες δράσεις βελτίωσης στον τομέα της ενημέρωσης και της επικοινωνίας.

#### **4.2.7 Άξονας 7. Τρόποι Ενημέρωσης / Επικοινωνίας**

Τα βασικά συμπεράσματα της έρευνας ικανοποίησης συνεργατών για το έτος 2010, αναφορικά με τον **άξονα 7** ο οποίος αφορά την αποτίμηση των **τρόπων ενημέρωσης/επικοινωνίας**, είναι τα ακόλουθα:

1. Καταγράφηκε μια σαφής βελτίωση της ικανοποίησης των ερωτώμενων ως προς τα ζητήματα του άξονα, σε σύγκριση με τα αποτελέσματα των προηγούμενων αντίστοιχων ερευνών.
2. Καταγράφηκε ένα στατιστικά σημαντικό ποσοστό καταγραφή ερωτώμενων που εκφράζουν μικρή και μέτρια ικανοποίηση. Για το λόγο αυτό θα επιδιωχθεί ο επανασχεδιασμός της ιστοσελίδας της ΕΕ, έτσι ώστε να επιτρέψει τη λειτουργία της ως ενημερωτικό portal, έτσι ώστε να βελτιωθεί η ποιότητα της ενημέρωσης και της επικοινωνίας.
3. Επιπροσθέτως, διαπιστώθηκε μια σαφής μείωση της ικανοποίησης από την ιστοσελίδα, καθώς αυξάνονται σημαντικά οι γνώμες που εκφράζουν αρνητική και μέτρια ικανοποίηση, γεγονός που επισημαίνει ξανά την αναγκαιότητα λήψης σχετικών μέτρων ριζικής αναδιοργάνωσης της ιστοσελίδας της Επιτροπής Ερευνών, καθώς και της λειτουργικότητάς της.
4. Συνεχίζει να αποτελεί ζητούμενο η διαπίστωση του εάν οι γνώμες αυτές εκφράζουν τις προσωπικές εκτιμήσεις για τους προτιμώμενους τρόπους επικοινωνίας ή την ποιότητα της επικοινωνίας αυτής με την Επιτροπή Ερευνών. Κατά συνέπεια, είναι σημαντικό να διατυπωθεί καλύτερα το συγκεκριμένο τμήμα του ερωτηματολογίου για τις μελλοντικές έρευνες, έτσι ώστε να είναι ασφαλέστερη η εξαγωγή συμπερασμάτων.

#### **4.2.8 Άξονας 8. Συνολική Αξιολόγηση**

Τέλος, τα βασικά συμπεράσματα της έρευνας αναφορικά με τον **άξονα 8**, που έχει σχέση με την **συνολική αξιολόγηση και εικόνα της Επιτροπής Ερευνών** στους συνεργάτες της, είναι τα ακόλουθα:

1. Η γενική αξιολόγηση των υπηρεσιών της Επιτροπής Ερευνών έχει βελτιωθεί σημαντικά, καθώς παρατηρείται αύξηση της ικανοποίησης από τους συνεργάτες. Το ποσοστό των ερωτώμενων, το οποίο εκφράζει μέτρια ικανοποίηση ως προς τις υπηρεσίες που παρέχει η Επιτροπή Ερευνών, έχει πλέον μηδενιστεί, ενώ δεν υπάρχουν καθόλου αρνητικές απόψεις.



2. Ταυτόχρονα όμως, παρουσιάζεται ένα στατιστικά σημαντικό ποσοστό ερωτώμενων (της τάξης του 1/3 περίπου) το οποίο χαρακτηρίζει κάκιστη έως μέτρια τη φήμη που έχει η Επιτροπή Ερευνών ανάμεσα στους συνεργάτες της. Ενδεχομένως το ποσοστό αυτό αντανακλά τις επιπτώσεις εξωγενών παραγόντων κατά τη διάρκεια του έτους 2010.
3. Τα παραπάνω αποτελέσματα μας οδηγούν στο συμπέρασμα ότι πρέπει να συνεχιστεί και να ενταθεί η προσπάθεια αποτελεσματικής ανταπόκρισης της Επιτροπής Ερευνών στις ανάγκες και τις απαιτήσεις των συνεργατών της.

Επιπρόσθετα, η καταγραφή εκ μέρους των συνεργατών σημαντικών **παρατηρήσεων και προτάσεων βελτίωσης**, με τη μορφή σχολίων, μας οδηγεί στα ακόλουθα συμπεράσματα:

1. Οι περισσότερες προτάσεις επικεντρώθηκαν στη βελτίωση της μεθοδολογίας και των διαθέσιμων εργαλείων επικοινωνίας και ενημέρωσης, οι οποίες θα αντιμετωπιστούν στο πλαίσιο του σχεδιασμού και της ανάπτυξης ενός ολοκληρωμένου Συστήματος Πληροφόρησης.
2. Η πρόταση για ενίσχυση της υποστήριξης κατά τη διάρκεια της υποβολής προτάσεων μπορεί να επιτευχθεί με την περαιτέρω ενίσχυση των σχετικών διαδικασιών.
3. Η πρόταση για υποστήριξη των μελών ΔΕΠ σε θέματα πνευματικής ιδιοκτησίας μπορεί να υλοποιηθεί μέσω της σύνταξης Εγχειριδίου-Οδηγού Πνευματικής Ιδιοκτησίας

#### 4.3 Προτάσεις Βελτίωσης

Οι βασικές προτάσεις βελτίωσης που προκύπτουν από την παρούσα έρευνα ικανοποίησης συνεργατών του έτους 2010 είναι οι ακόλουθες:

1. Να ενισχυθεί περαιτέρω η βελτίωση της μεθοδολογίας και της διαδικασίας συλλογής των ερωτηματολογίων και των παραπόνων των συνεργατών.
2. Να υπάρξουν σεμινάρια επιμόρφωσης και ταχύρρυθμης εκπαίδευσης του προσωπικού αναφορικά με τη μεθοδολογία αλληλεπίδρασης με τους συνεργάτες, προκειμένου να αρθούν όσο το δυνατόν περισσότερο οι αρνητικές γνώμες.
3. Περαιτέρω βελτίωση της ιστοσελίδας της Επιτροπής Ερευνών, με παράλληλη αναφορά στην οργανωτική δομή και στους τρόπους επικοινωνίας με τα διάφορα τμήματα και μονάδες, καθώς και η προώθηση του στόχου ανάπτυξης Ολοκληρωμένου Συστήματος Πληροφόρησης, προκειμένου να υπάρξει πλήρης ανταπόκριση στις προσδοκίες αποτελεσματικής ενημέρωσης των συνεργατών.
4. Περαιτέρω ενεργοποίηση των λιστών ηλεκτρονικής επικοινωνίας, προκειμένου να αυξηθεί η ικανοποίηση των συνεργατών από την παρεχόμενη ενημέρωση.
5. Να εξεταστεί η άμεση εφαρμογή της πληρωμής όλων των δικαιούχων αμοιβών μέσω πίστωσης Τραπεζικών Λογαριασμών, έτσι ώστε να μειωθούν οι ουρές.
6. Να επιδιωχθεί η περαιτέρω βελτίωση της αισθητικής, της τάξης και της καθαριότητας των χώρων και των γραφείων της Επιτροπής Ερευνών.

## **5 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ**

### **5.1 Ερωτηματολόγιο Έρευνας**

## ΕΡΕΥΝΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΝΕΡΓΑΤΩΝ

Στο πλαίσιο της προσπάθειας της Επιτροπής Ερευνών για την αναβάθμιση της ποιότητας των υπηρεσιών της, ζητάμε την συνδρομή σας με την συμπλήρωση του παρακάτω ερωτηματολογίου.

Ημερομηνία συμπλήρωσης: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_.

Παρακαλούμε συμπληρώστε το ονοματεπώνυμο και το τηλέφωνο επικοινωνίας σας (προαιρετικό):

Όνοματεπώνυμο:	.....	Τηλέφωνο:	.....
----------------	-------	-----------	-------

Παρακαλούμε επιλέξτε με **X** την ιδιότητά σας:

Μέλος ΔΕΠ	<input type="checkbox"/>
Διδάκτορας	<input type="checkbox"/>
Υποψήφιος Διδάκτορας	<input type="checkbox"/>
Μεταπτυχιακός φοιτητής	<input type="checkbox"/>
Μόνιμος υπάλληλος	<input type="checkbox"/>
Άλλο (διευκρινίστε):	.....

### ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

		1	2	3	4	5
1	Ποιότητα εξυπηρέτησης					
2	Ταχύτητα εξυπηρέτησης					
3	Ευκολία πρόσβασης στο κατάλληλο άτομο					
4	Κατανόηση των αναγκών σας					
5	Ωράριο εξυπηρέτησης κοινού					
6	Ποιότητα συνεργασίας σας με το προσωπικό					
7	Παροχή βοήθειας κατά το στάδιο της υλοποίησης του έργου					
8	Αντιμετώπιση/διάθεση προσωπικού					
9	Εύρος προσφερόμενων υπηρεσιών					

Παρακαλούμε επιλέξτε με **X** τον αριθμό που αντιπροσωπεύει καλύτερα το βαθμό ικανοποίησής σας στα παρακάτω: (1: Καθόλου, 5: Πάρα πολύ)

Παρακαλούμε επιλέξτε από τη παραπάνω λίστα (1-9) τα τρία (3) στοιχεία που θεωρείτε ως τα πιο σημαντικά

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------

Στην περίπτωση που είχατε κάποιο παράπονο, παρακαλούμε επιλέξτε με **X** τον αριθμό που αντιπροσωπεύει καλύτερα το βαθμό ικανοποίησής σας στα παρακάτω: (1: Καθόλου, 5: Πάρα πολύ)

		1	2	3	4	5
1	Ευκολία πρόσβασης σε μέλος του προσωπικού για να εκφράσετε το παράπονό σας					
2	Προσοχή με την οποία αντιμετωπίστηκε το παράπονό σας					
3	Ταχύτητα με την οποία η ΕΕ αντιμετώπισε το παράπονό σας					
4	Τελική διευθέτηση του παραπόνου σας					

Παρακαλούμε επιλέξτε με **X** την/τις υπηρεσία/ες της ιστοσελίδας της ΕΕ που χρησιμοποιείτε. Για τις υπηρεσίες που θα επιλέξετε, παρακαλούμε σημειώστε με **X** τον αριθμό που αντιπροσωπεύει καλύτερα το βαθμό ικανοποίησής σας

		(1: Καθόλου, 5: Πάρα πολύ)				
		1	2	3	4	5
Δεν έχω επισκεφθεί την ιστοσελίδα / καμιά υπηρεσία						
Αναζήτηση προγραμμάτων						
Αναζήτηση γεγονότων (εκδηλώσεις – συνέδρια)						
Νέα – ανακοινώσεις						
Άλλο (διευκρινίστε):	.....					

### ΥΠΟΔΟΜΗ

Παρακαλούμε επιλέξτε με **X** τον αριθμό που αντιπροσωπεύει καλύτερα το βαθμό ικανοποίησής σας στα παρακάτω: (1: Καθόλου, 5: Πάρα πολύ)

		1	2	3	4	5
1	Κατάρτιση / πείρα του προσωπικού της					
2	Συμπεριφορά του προσωπικού της					
3	Παρουσία / εμφάνιση του προσωπικού της					
4	Τάξη των χώρων των γραφείων της					
5	Καθαριότητα των χώρων των γραφείων της					
6	Αισθητική των γραφείων της					

Αν κατά τη διάρκεια των συναλλαγών σας με την ΕΕ παρατηρήσατε ουρές και καθυστερήσεις, παρακαλούμε επιλέξτε με **X** τον / τους λόγους στους οποίους πιστεύετε ότι οφείλονται:

Ανεπάρκεια σε θέσεις εξυπηρέτησης	
Διακοπή λειτουργίας του πληροφοριακού συστήματος	
Ανεπάρκεια χώρου	
Ελλιπής κατάρτιση / αδυναμία του προσωπικού της	
Τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας της	
Άλλο (διευκρινίστε):	.....

### ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ / ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Παρακαλούμε επιλέξτε με **X** τον αριθμό που αντιπροσωπεύει καλύτερα το βαθμό ικανοποίησής σας στα παρακάτω: (1: Καθόλου, 5: Πάρα πολύ)

		1	2	3	4	5
1	Επίπεδο / ποιότητα ενημέρωσης της ΕΕ					
2	Ταχύτητα ενημέρωσης της ΕΕ					
3	Εύρος θεμάτων για τα οποία σας ενημερώνει η ΕΕ					
4	Ευκολία πρόσβασης της ΕΕ γενικά σε θέματα ενημέρωσης					

Γνωρίζετε τις υπηρεσίες που παρέχονται μέσω της ιστοσελίδας ΝΑΙ  ΟΧΙ

(1: Καθόλου, 5: Πάρα πολύ)

	1	2	3	4	5
Πόσο εύκολα βρίσκετε το κτίριο, το χώρο και τον υπάλληλο που θα σας εξυπηρετήσει χωρίς να χρειαστεί να ρωτήσετε;					

Παρακαλούμε επιλέξτε με **X** τον / τους τρόπους με τους οποίους ενημερώνεστε από την ΕΕ. Για τους τρόπους που θα επιλέξετε παρακαλούμε σημειώστε με **X** τον αριθμό που αντιπροσωπεύει καλύτερα το βαθμό ικανοποίησής σας (1: Καθόλου, 5: Πάρα πολύ)

	1	2	3	4	5
Τηλεφωνικά					
Μέσω σχετικών φαξ ή e-mail που σας αποστέλλονται					
Μέσω σχετικών επιστολών που σας αποστέλλονται					
Μέσω της ιστοσελίδας της ΕΕ					
Με προσωπική επαφή					
Άλλο (διευκρινίστε):	.....				

### ΓΕΝΙΚΑ

(1: Κάκιστες, 5: Άριστες)

	1	2	3	4	5
Σε γενικές γραμμές πώς θα αξιολογούσατε τις υπηρεσίες της ΕΕ;					
Ποια πιστεύετε πώς είναι η φήμη της ΕΕ ανάμεσα στους συνεργάτες της;					

Άλλες δικές σας παρατηρήσεις ή προτάσεις:





.....

.....

.....

.....

## 5.2 Συνοδευτική Επιστολή Προέδρου

 <b>ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ</b> <b>ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΡΕΥΝΩΝ</b>	
<b>Γραμματεία Ειδικού Λογαριασμού Έρευνας</b> Τμήμα : Μονάδα Διαχείρισης Ποιότητας	Ημ/νία : 02.02.2011 Αρ. : 1422/2011 Πρωτ. : <b>ΠΡΟΣ</b> :
Πληροφ. : Α. Σεργετάς Τηλ : 26510-07950 Fax : 26510-07029 e-mail : asergeta@cc.uoi.gr	> Μέλη ΔΕΠ > Υπαλλήλους > Διδάκτορες > Υποψήφιους Διδάκτορες > Μεταπτυχιακούς Φοιτητές
<b>ΘΕΜΑ:</b> Έρευνα Ικανοποίησης Συνεργατών της Επιτροπής Ερευνών Έτους 2010 <b>Συν.:</b> 1. Ερωτηματολόγιο Έρευνας Ικανοποίησης Συνεργατών	
Αγαπητοί Συνεργάτες,	
Σας ενημερώνουμε ότι η Επιτροπή Ερευνών του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων, στο πλαίσιο εφαρμογής της Πολιτικής Ποιότητας, διενεργεί την 4 <sup>η</sup> Έρευνα Ικανοποίησης Συνεργατών για το έτος 2010, ως συνέχεια των αντίστοιχων ερευνών που έχουν διενεργηθεί για τα έτη 2007, 2008 και 2009.	
Στο πλαίσιο αυτό ζητούμε τη συνδρομή σας στην περαιτέρω βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της Γραμματείας του ΕΛΚΕ, μέσω της συμπλήρωσης του συνημμένου ερωτηματολογίου (Έντυπο Κτ8.38- Έρευνα Ικανοποίησης Συνεργατών, διαθέσιμο και σε ηλεκτρονική μορφή στο <a href="http://www.rc.uoi.gr/Files/diaxeirisi.htm">http://www.rc.uoi.gr/Files/diaxeirisi.htm</a> ).	
Παρακαλούμε τα συμπληρωμένα ερωτηματολόγια να αποστέλλονται το συντομότερο δυνατό (έως 15/2/2010) στη Γραμματεία της Επιτροπής Ερευνών σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή (email: <a href="mailto:rcscopm@cc.uoi.gr">rcscopm@cc.uoi.gr</a> ή <a href="mailto:asergeta@cc.uoi.gr">asergeta@cc.uoi.gr</a> ή <a href="mailto:vrovlla@cc.uoi.gr">vrovlla@cc.uoi.gr</a> ).	
Μετά τη συλλογή των ερωτηματολογίων θα γίνει η επεξεργασία των δεδομένων τους, η διαπίστωση των ελλείψεων και ο σχεδιασμός περαιτέρω ενεργειών βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών.	
Τέλος, σας ενημερώνουμε ότι είναι στη διάθεσή σας οι εκθέσεις Αποτελεσμάτων Ικανοποίησης Πελατών για τα Έτη 2007, 2008 και 2009, τις οποίες μπορούμε να σας αποστείλουμε σε ψηφιακή μορφή.	
Σας ευχαριστούμε για τη συνεργασία.	
<b>Ο Πρόεδρος της Επιτροπής Ερευνών</b>  <b>Καθηγητής Ιωάννης Λαγάρης</b> <b>Αντιπρόεδρος</b>	
 ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥΠΟΛΗ, Τ.Κ. 45110, ΙΩΑΝΝΙΝΑ ΤΗΛ.: 26510-07134, FAX.: 26510-07060, E-mail: <a href="mailto:rcscopm@cc.uoi.gr">rcscopm@cc.uoi.gr</a> , website: <a href="http://www.rc.uoi.gr">www.rc.uoi.gr</a> 	

### **5.3 Συμπληρωμένα Ερωτηματολόγια**