



ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2010

Α. Σερβετάς
ΜΟΝΑΔΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
Ημερομηνία: 15/3/2011

Πίνακας Περιεχομένων

1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ	5
1.1	ΓΕΝΙΚΑ	5
1.2	ΠΛΑΪΣΙΟ ΈΡΕΥΝΑΣ	5
1.3	ΔΟΜΗ ΈΚΘΕΣΗΣ	5
2	ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ	7
2.1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ	7
2.2	ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΈΡΕΥΝΑΣ	7
2.3	ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΈΡΕΥΝΑΣ.	7
2.4	ΕΠΙΛΟΓΗ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑΣ	8
2.5	ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΧΡΗΣΙΜΌΤΗΤΑ ΈΡΕΥΝΑΣ	10
2.6	ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ	10
2.7	ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΔΕΔΟΜΈΝΩΝ	11
3	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ	12
3.1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ	12
3.2	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΗΣ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗΣ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΆΞΟΝΑ 1	12
3.2.1	<i>Ταχύτητα στο χρόνο παράδοσης των συμφωνηθέντων</i>	12
3.2.2	<i>Ποιότητα των συμφωνηθέντων</i>	13
3.2.3	<i>Ποιότητα των οικονομικών στοιχείων</i>	14
3.2.4	<i>Ποιότητα Τεχνικών ή Οικονομικών Εκθέσεων</i>	14
3.2.5	<i>Ευκολία πρόσβασης στο κατάλληλο άτομο</i>	15
3.2.6	<i>Κατανόηση των αναγκών σας</i>	16
3.2.7	<i>Ανταπόκριση στα αιτήματά σας</i>	16
3.2.8	<i>Ποιότητα συνεργασίας σας με το προσωπικό μας</i>	17
3.2.9	<i>Παροχή βοήθειας κατά το στάδιο της υλοποίησης του έργου</i>	18
3.2.10	<i>Αντιμετώπιση / διάθεση προσωπικού Επιτροπής Ερευνών</i>	18
3.2.11	<i>Συγκεκριμένα γεγονότα που δυσαρέστησαν τους ερωτώμενους</i>	19
3.3	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΗΣ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗΣ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΆΞΟΝΑ 2	21
3.3.1	<i>Γενική Αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών</i>	21
3.4	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΗΣ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗΣ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΆΞΟΝΑ 3	22
3.4.1	<i>Επίπεδο στελεχών</i>	22
3.4.2	<i>Ποιότητα ενημέρωσης</i>	23
3.4.3	<i>Τρόπος επικοινωνίας</i>	24
3.4.4	<i>Δυσκολία στη συνεργασία</i>	25
3.5	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΗΣ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗΣ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΆΞΟΝΑ 4	26
3.5.1	<i>Συνολική αξιολόγηση της εξυπηρέτησης</i>	26
3.6	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΗΣ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗΣ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΆΞΟΝΑ 5	27
3.6.1	<i>Προτάσεις των ερωτώμενων</i>	27
3.7	ΣΥΝΟΨΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΈΡΕΥΝΑΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2010	27

4	ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ	29
4.1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ	29
4.2	ΒΑΣΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΈΡΕΥΝΑΣ	29
4.3	ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΟΜΕΝΗ ΈΡΕΥΝΑ	29
5	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	31
5.1	ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΈΡΕΥΝΑΣ	31
5.2	ΣΥΝΟΔΕΥΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ	34
5.3	ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΕΝΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΑ	35

Πίνακες

Πίνακας 1. Ταχύτητα στο χρόνο παράδοσης των συμφωνηθέντων	12
Πίνακας 2. Ποιότητα των συμφωνηθέντων	13
Πίνακας 3. Ποιότητα των οικονομικών στοιχείων	14
Πίνακας 4. Ποιότητα Τεχνικών ή Οικονομικών Εκθέσεων	15
Πίνακας 5. Ευκολία πρόσβασης στο κατάλληλο άτομο	15
Πίνακας 6. Κατανόηση των αναγκών σας	16
Πίνακας 7. Ανταπόκριση στα αιτήματά σας	17
Πίνακας 8. Ποιότητα συνεργασίας σας με το προσωπικό μας	17
Πίνακας 9. Παροχή βοήθειας κατά το στάδιο της υλοποίησης του έργου	18
Πίνακας 10. Αντιμετώπιση / διάθεση προσωπικού Επιτροπής Ερευνών	19
Πίνακας 11. Γεγονότα που δυσaráεστησαν τους ερωτώμενους	19
Πίνακας 12. Συνολική αξιολόγηση της εξυπηρέτησης	21
Πίνακας 13. Επίπεδο Στελεχών	22
Πίνακας 14. Ποιότητα Ενημέρωσης	23
Πίνακας 15. Τρόπος Επικοινωνίας	24
Πίνακας 16. Δυσκολία στη συνεργασία	25
Πίνακας 17. Συνολική αξιολόγηση της εξυπηρέτησης	26

Γραφήματα

Γράφημα 1. Ταχύτητα στο χρόνο παράδοσης των συμφωνηθέντων	13
Γράφημα 2. Ποιότητα των συμφωνηθέντων	13
Γράφημα 3. Ποιότητα των οικονομικών στοιχείων	14
Γράφημα 4. Ποιότητα Τεχνικών ή Οικονομικών Εκθέσεων	15
Γράφημα 5. Ευκολία πρόσβασης στο κατάλληλο άτομο	15
Γράφημα 6. Κατανόηση των αναγκών σας	16
Γράφημα 7. Ανταπόκριση στα αιτήματά σας	17
Γράφημα 8. Ποιότητα συνεργασίας σας με το προσωπικό μας	17
Γράφημα 9. Παροχή βοήθειας κατά το στάδιο της υλοποίησης του έργου	18
Γράφημα 10. Αντιμετώπιση / διάθεση προσωπικού Επιτροπής Ερευνών	19
Γράφημα 11. Συνολική αξιολόγηση της εξυπηρέτησης	21

1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1 Γενικά

Στο πλαίσιο της παρούσας έρευνας διερευνήθηκαν οι απόψεις των Φορέων Χρηματοδότησης (Πελατών) της Επιτροπής Ερευνών του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων, μέσω της συμπλήρωσης δομημένου ερωτηματολογίου έρευνας ικανοποίησης των φορέων χρηματοδότησης από τις παρεχόμενες υπηρεσίες της Επιτροπής Ερευνών για το έτος 2010.

Βασικός στόχος της έρευνας αποτελεί η διαπίστωση των αναγκαίων 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 φορέων χρηματοδότησης.

Η έρευνα διενεργήθηκε στο διάστημα Φεβρουάριος 2011 – Μάρτιος 2011.

1.2 Πλαίσιο Έρευνας

Στο πλαίσιο λοιπόν της παρούσας έρευνας έγινε η διερεύνηση των απόψεων των στελεχών διαφόρων Φορέων Χρηματοδότησης, οι οποίοι αλληλεπιδρούν με τη Γραμματεία της Επιτροπής Ερευνών στο πλαίσιο της διαχείρισης των διαφόρων χρηματοδοτούμενων έργων.

Μέσα από τις απόψεις τους επιδιώκεται η αξιολόγηση των παρακάτω στοιχείων που αφορούν τη λειτουργία της Επιτροπής Ερευνών του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων:

1. ο βαθμός ικανοποίησης των Φορέων Χρηματοδότησης αναφορικά με την ταχύτητα και την ποιότητα παράδοσης των παραδοτέων του φυσικού και του οικονομικού αντικειμένου των έργων,
2. ο βαθμός ικανοποίησής τους από την επικοινωνία και την αλληλεπίδραση με τα στελέχη και τους υπαλλήλους της Επιτροπής Ερευνών, καθώς και ο εντοπισμός συγκεκριμένων περιπτώσεων που αφορούν σε γεγονότα που τους δυσαρέστησαν,
3. η γενική αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών της Επιτροπής Ερευνών,
4. η διατύπωση συγκεκριμένων απόψεων αναφορικά με το επίπεδο των στελεχών της Επιτροπής Ερευνών, την ποιότητα της ενημέρωσης, τους τρόπους επικοινωνίας, καθώς και τις διαδικασίες που τους δημιουργούν προβλήματα,
5. γενικότερες προτάσεις βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών της Επιτροπής Ερευνών.

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, 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 που χρησιμοποιήθηκε 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. Επίσης, στο πλαίσιο του κεφαλαίου αυτού 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 αποτελέσματα της επεξεργασίας των δεδομένων της έρευνας που έχουν συλλεγεί μέσω των ερωτηματολογίων.
- Τέλος, στο κεφάλαιο 5 θα παρουσιαστούν με τη μορφή παραρτημάτων το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε για τη συλλογή των δεδομένων της έρευνας, η ενημερωτική επιστολή του Προέδρου της Επιτροπής Ερευνών με την οποία διαβιβάστηκε το ερωτηματολόγιο στους Φορείς Χρηματοδότησης, καθώς επίσης και τα συμπληρωμένα ερωτηματολόγια που συγκεντρώθηκαν μέχρι τις 14/3/2011.

2 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

2.1 Εισαγωγή

Στο κεφάλαιο αυτό θα αναφερθούμε αναλυτικά στη μεθοδολογία της έρευνας, επικεντρώνοντας στα εξής 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.
- Περιγραφή της ερευνητικής διαδικασίας συλλογής και επεξεργασίας των δεδομένων με τη χρήση ερωτηματολογίου.
- Περιγραφή του δείγματος και της διαδικασίας επιλογής του.
- Περιγραφή του ερωτηματολογίου ως εργαλείο 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 στελεχών διαφόρων Διαχειριστικών Αρχών και Φορέων Χρηματοδότησης, αναφορικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες από την Επιτροπή Ερευνών του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων, στο πλαίσιο της υλοποίησης του φυσικού και οικονομικού αντικειμένου διαφόρων έργων.

Η παρούσα έρευνα ικανοποίησης πελατών διεξάγεται σε ετήσια βάση, στο πλαίσιο της διαδικασίας καταγραφής και αξιοποίησης των απόψεων των φορέων χρηματοδότησης της Επιτροπής Ερευνών του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων. Τα αποτελέσματα της έρευνας θα αποτελέσουν τη βάση για την υποστήριξη μιας συνεχούς διαδικασίας αξιολόγησης των παρεχόμενων υπηρεσιών της Επιτροπής Ερευνών του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων από τους διάφορους φορείς χρηματοδότησης, με στόχο τη συνεχή βελτίωση.

Το δείγμα των ερωτώμενων αποτελείται από στελέχη των διαφόρων Φορέων Χρηματοδότησης με τους οποίους η Επιτροπή Ερευνών έχει πολύ συχνή αλληλεπίδραση στο πλαίσιο υλοποίησης και διαχείρισης διαφόρων έργων.

2.3 Ερωτήματα της Έρευνας.

Οι άξονες στους οποίους στηριζόμαστε για τη διατύπωση των ερωτημάτων της έρευνας είναι οι ακόλουθοι:

1. Άξονας 1. Μέτρηση Ικανοποίησης

Ο άξονας αυτός αφορά τη μέτρηση της ικανοποίησης των ερωτώμενων από την ταχύτητα και την ποιότητα παράδοσης των παραδοτέων του φυσικού και του οικονομικού αντικειμένου των έργων, την επικοινωνία και την αλληλεπίδραση με τα στελέχη και τους υπαλλήλους της Επιτροπής Ερευνών. Επιπρόσθετα, στο πλαίσιο αυτού

του άξονα γίνεται προσπάθεια εντοπισμού ενδεχόμενων παραπόνων. Οι ερωτήσεις του άξονα αυτού είναι οι ακόλουθες:

- 1.1. Ταχύτητα στο χρόνο παράδοσης των συμφωνηθέντων
- 1.2. Ποιότητα των συμφωνηθέντων
- 1.3. Ποιότητα των οικονομικών στοιχείων
- 1.4. Ποιότητα Τεχνικών ή Οικονομικών Εκθέσεων
- 1.5. Ευκολία πρόσβασης στο κατάλληλο άτομο
- 1.6. Κατανόηση των αναγκών
- 1.7. Ανταπόκριση στα αιτήματά
- 1.8. Ποιότητα συνεργασίας σας με το προσωπικό μας
- 1.9. Παροχή βοήθειας κατά το στάδιο της υλοποίησης του έργου
- 1.10. Αντιμετώπιση / διάθεση προσωπικού Επιτροπής Ερευνών
- 1.11. Αναφέρετε συγκεκριμένα γεγονότα που σας δυσαρέστησαν, εάν υπάρχουν.

2. Άξονας 2. Αξιολόγηση Υπηρεσιών

Στο πλαίσιο του άξονα αυτού γίνεται η γενική και συνολική αξιολόγηση των υπηρεσιών της Επιτροπής Ερευνών του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων. Οι ερωτήσεις του άξονα αυτού είναι οι ακόλουθες:

- 2.1. Αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών της Επιτροπής Ερευνών του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων.

3. Άξονας 3. Σχολιασμός Υπηρεσιών.

Στο πλαίσιο του άξονα αυτού γίνεται η διατύπωση συγκεκριμένων απόψεων αναφορικά με το επίπεδο των στελεχών της Επιτροπής Ερευνών, την ποιότητα της ενημέρωσης, την επικοινωνία, τις διαδικασίες που δημιουργούν προβλήματα. Οι ερωτήσεις του άξονα αυτού είναι οι ακόλουθες:

- 3.1. Σχολιάστε το επίπεδο των στελεχών μας.
- 3.2. Σχολιάστε την ποιότητα της ενημέρωσης που σας παρέχει ο Οργανισμός μας σε θέματα που αφορούν τη συνεργασία μας.
- 3.3. Σχολιάστε τον τρόπο επικοινωνίας.
- 3.4. Σχολιάστε οποιαδήποτε διαδικασία στη συνεργασία μας που σας δυσκολεύει.

4. Άξονας 4. Αξιολόγηση Εξυπηρέτησης.

Στο πλαίσιο του άξονα αυτού γίνεται η διερεύνηση της εξυπηρέτησης από την Επιτροπή Ερευνών. Οι ερωτήσεις του άξονα αυτού είναι οι ακόλουθες:

- 4.1. Πως θα αξιολογούσατε την εξυπηρέτησή σας από τον Οργανισμό μας;

5. Άξονας 5. Προτάσεις Βελτίωσης

Στο πλαίσιο του άξονα αυτού γίνεται η διερεύνηση των προτάσεων βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών της Επιτροπής Ερευνών. Οι ερωτήσεις του άξονα αυτού είναι οι ακόλουθες:

- 5.1. Έχετε κάποιες προτάσεις να μας κάνετε;

2.4 Επιλογή μεθοδολογίας

Η παρούσα έρευνα εκπονήθηκε στο πλαίσιο της ακόλουθης μεθοδολογίας:

- **Οριστικοποίηση**

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 (Κτ0.02-Έρευνα Ικανοποίησης Πελάτη) που περιλαμβάνεται στα Έντυπα του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας που εφαρμόζει η Επιτροπή Ερευνών του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων.

- **Σύνταξη συνοδευτικής επιστολής ερωτηματολογίου.**

Σύνταξη συνοδευτικής επιστολής για την αποστολή του ερωτηματολογίου προς τους φορείς χρηματοδότησης.

- **Καθορισμός του δείγματος.**

Το δείγμα αποτελείται από στελέχη των Φορέων Χρηματοδότησης, τα οποία διαχειρίζονται έργα που υλοποιούνται στην Επιτροπή Ερευνών του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων.

- **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**

Στο πλαίσιο αυτό γίνεται η σύνταξη της παρούσας έκθεσης για την παρουσίαση των ευρημάτων, των αποτελεσμάτων και των συμπερασμάτων της έρευνας ικανοποίησης πελατών.

Τα **βασικά χαρακτηριστικά** της 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, που για τη διερεύνηση των απόψεών τους διεξάγεται η έρευνα.
- Τέλος, επιχειρήθηκε η διερεύνηση των ποιοτικών χαρακτηριστικών των απαντήσεων ελεύθερου κειμένου που διατύπωσαν οι ερωτώμενοι, καθώς και η κατηγοριοποίησή τους.

2.5 Προσδοκώμενα αποτελέσματα και χρησιμότητα έρευνας

Τα **επιδιωκόμενα αποτελέσματα** της έρευνας είναι:

1. η αξιολόγηση της ικανοποίησης των Φορέων Χρηματοδότησης αναφορικά με την ταχύτητα και την ποιότητα παράδοσης των παραδοτέων του φυσικού και του οικονομικού αντικειμένου των έργων, ο βαθμός ικανοποίησής τους από την επικοινωνία και την αλληλεπίδραση με τα στελέχη της Επιτροπής Ερευνών, καθώς και ο εντοπισμός συγκεκριμένων περιπτώσεων που αφορούν στην παράδοση μη-συμμορφούμενων προϊόντων και υπηρεσιών εκ μέρους της Επιτροπής Ερευνών του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων,
2. η γενική αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών της Επιτροπής Ερευνών από τα στελέχη των φορέων χρηματοδότησης,
3. η αξιολόγηση του επιπέδου των στελεχών της Επιτροπής Ερευνών, της ποιότητας της παρεχόμενης ενημέρωσης και της επικοινωνίας,
4. ο εντοπισμός των διαδικασιών που δημιουργούν προβλήματα, καθώς και
5. η συλλογή προτάσεων βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών της Επιτροπής Ερευνών από τα στελέχη των φορέων χρηματοδότησης που αλληλεπιδρούν συχνά με το προσωπικό 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 συγχρηματοδοτούμενων έργων στην Επιτροπή Ερευνών του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων (Περιφέρεια Ηπείρου, Υπουργείο Παιδείας, Γενική Γραμματεία Έρευνας και Τεχνολογίας, διάφορες Διαχειριστικές Αρχές, λοιποί φορείς).
3. Τις επιχειρήσεις του ιδιωτικού τομέα που χρηματοδοτούν μέσω της Επιτροπής Ερευνών την υλοποίηση διαφόρων εκπαιδευτικών, αναπτυξιακών και ερευνητικών έργων.
4. Την ακαδημαϊκή κοινότητα που δραστηριοποιείται ερευνητικά στην υλοποίηση έργων μέσω της Επιτροπής Ερευνών του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων.

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 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

Πρόκειται για τυχαία δειγματοληψία – «βολική δειγματοληψία», δεδομένων των χρονικών και άλλων περιορισμών στη διενέργεια της έρευνας.

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. Το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει συνοδευτική επιστολή που παρουσιάζει το σκοπό της έρευνας και τον τρόπο αποστολής των συμπληρωμένων ερωτηματολογίων στην Επιτροπή Ερευνών, προκειμένου να ληφθούν υπόψη στην εξαγωγή των αποτελεσμάτων.

Το ερωτηματολόγιο δομείται σε δύο μέρη:

- ✓ Στο πρώτο μέρος, καταγράφονται τα στοιχεία ταυτότητας, προκειμένου να είναι εφικτή η κατηγοριοποίηση των ερωτώμενων.
- ✓ Στο δεύτερο μέρος του ερωτηματολογίου, καταγράφονται οι απόψεις και αντιλήψεις των ερωτώμενων σχετικά με τα βασικά ερωτήματα της έρευνας. Οι απαντήσεις στο μέρος αυτό δίνονται:
 - ο με βάση την πεντάβαθμη κλίμακα Likert (όπου οι απαντήσεις έχουν διαβάθμιση του τύπου: *1. Καθόλου, ..., 5. Πάρα Πολύ* ή του τύπου: *1. Κάκιστες, ..., 5. Άριστες*), προκειμένου να εκφράσουν 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 με βάση ερωτήσεις ανοικτού τύπου, όπου οι ερωτώμενοι μπορούν να εκφράσουν ελεύθερα την άποψή τους για τις παρεχόμενες από την Επιτροπή Ερευνών υπηρεσίες.

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:

1. Επεξεργασία Δεδομένων Έρευνας και Αποτελέσματα.

Παρουσίαση των αποτελεσμάτων της περιγραφικής στατιστικής ανάλυσης.

2. Συζήτηση.

Σύνοψη των βασικών αποτελεσμάτων και συζήτηση των κυριότερων ευρημάτων της έρευνας.

3.2 Αποτελέσματα Περιγραφικής Στατιστικής Ανάλυσης Άξονα 1

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 1 για το τρέχον έτος της έρευνας.

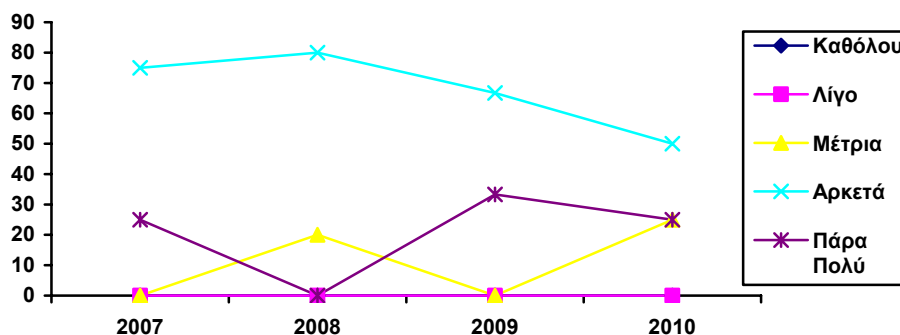
Παράλληλα, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα των προηγούμενων ερευνών.

3.2.1 Ταχύτητα στο χρόνο παράδοσης των συμφωνηθέντων

Στον πίνακα και το γράφημα που ακολουθεί 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	0	20,0	0	25,0
Αρκετά	75,0	80,0	66,7	50,0
Πάρα Πολύ	25,0	0	33,3	25,0
Σύνολο	100,0	100,0	100,0	100,0

Πίνακας 1. Ταχύτητα στο χρόνο παράδοσης των συμφωνηθέντων



Γράφημα 1. Ταχύτητα στο χρόνο παράδοσης των συμφωνηθέντων

Τα παραπάνω αποτελέσματα δεν κρίνονται ότι διαφέρουν σημαντικά σε σχέση με τα δεδομένα της προηγούμενης έρευνας, καθώς προκύπτει ότι η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτώμενων εξακολουθούν να είναι αρκετά ικανοποιημένοι από την ταχύτητα παράδοσης των συμφωνηθέντων.

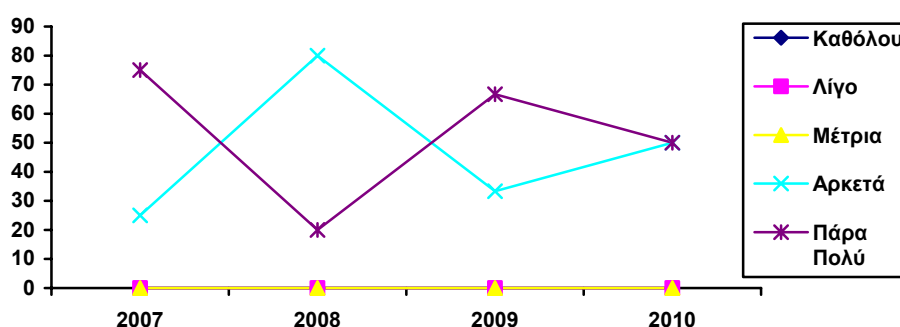
Τα παραπάνω αποτελέσματα λοιπόν υποδηλώνουν την ύπαρξη περιθωρίων περαιτέρω βελτίωσης της ταχύτητας στο χρόνο παράδοσης των συμφωνηθέντων.

3.2.2 Ποιότητα των συμφωνηθέντων

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

Κλίμακα \ Έτος	2007	2008	2009	2010
Καθόλου	0	0	0	0
Λίγο	0	0	0	0
Μέτρια	0	0	0	0
Αρκετά	25,0	80,0	33,3	50,0
Πάρα Πολύ	75,0	20,0	66,7	50,0
Σύνολο	100,0	100,0	100,0	100,0

Πίνακας 2. Ποιότητα των συμφωνηθέντων



Γράφημα 2. Ποιότητα των συμφωνηθέντων

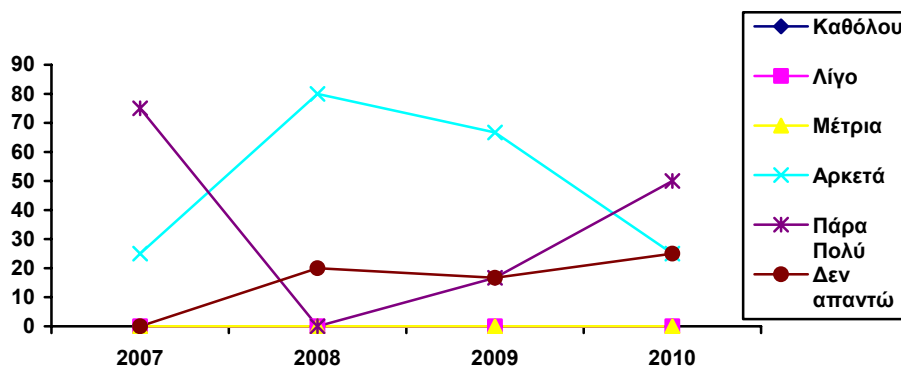
Στο παραπάνω γράφημα διαπιστώνουμε μια σταθεροποιητική τάση της αύξησης της ικανοποίησης των ερωτώμενων ως προς την ποιότητα των συμφωνηθέντων.

3.2.3 Ποιότητα των οικονομικών στοιχείων

Στον πίνακα και το γράφημα που ακολουθεί 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	0	0	0	0
Αρκετά	25,0	80,0	66,7	25,0
Πάρα Πολύ	75,0	0	16,7	50,0
Δεν απάντησαν	0	20,0	16,7	25,0
Σύνολο	100,0	100,0	100,0	100,0

Πίνακας 3. Ποιότητα των οικονομικών στοιχείων



Γράφημα 3. Ποιότητα των οικονομικών στοιχείων

Στο παραπάνω γράφημα διαπιστώνουμε μια σχετική αύξηση της ικανοποίησης των ερωτώμενων αναφορικά με την ποιότητα των οικονομικών στοιχείων. Ωστόσο παραμένει ένα σημαντικό ποσοστό ερωτώμενων οι οποίοι προτιμούν να μην απαντήσουν τη συγκεκριμένη ερώτηση, γεγονός που ενδεχομένως παραπέμπει σε αρνητική αξιολόγησή τους ως προς την συγκεκριμένη ερώτηση.

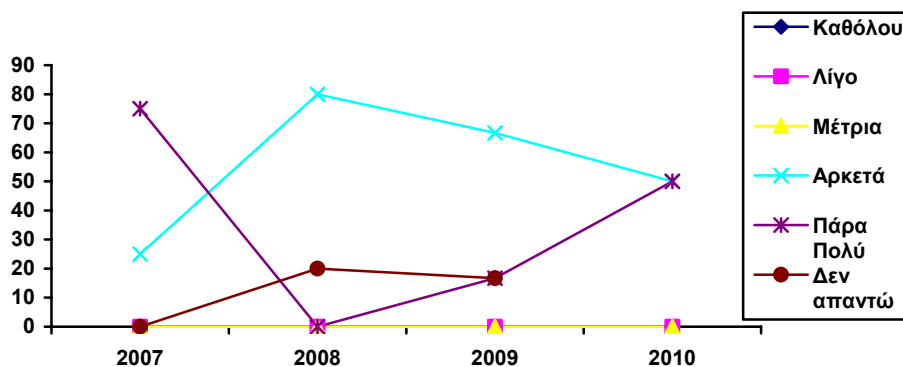
3.2.4 Ποιότητα Τεχνικών ή Οικονομικών Εκθέσεων

Στον πίνακα και το γράφημα που ακολουθεί 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	0	0	0	0
Αρκετά	25,0	80,0	66,7	50,0

Πάρα Πολύ	75,0	0	16,7	50,0
Δεν απάντησαν	0	20,0	16,7	0
Σύνολο	100,0	100,0	100,0	100,0

Πίνακας 4. Ποιότητα Τεχνικών ή Οικονομικών Εκθέσεων



Γράφημα 4. Ποιότητα Τεχνικών ή Οικονομικών Εκθέσεων

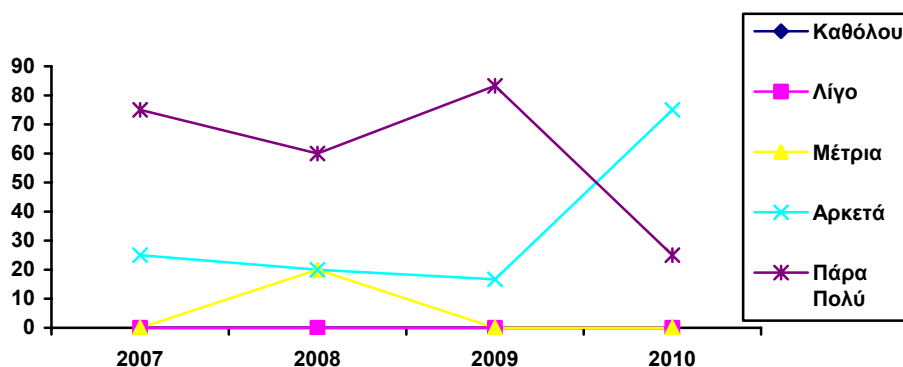
Διαπιστώνουμε και στο παραπάνω γράφημα μια σχετική αύξηση της ικανοποίησης των ερωτώμενων αναφορικά με την ποιότητα των τεχνικών ή οικονομικών εκθέσεων.

3.2.5 Ευκολία πρόσβασης στο κατάλληλο άτομο

Στον πίνακα και το γράφημα που ακολουθεί παρατίθενται αναλυτικά τα στοιχεία των απαντήσεων των ερωτώμενων στην ερώτηση αυτή για το τρέχον έτος, καθώς επίσης και τα στοιχεία που αφορούν τις αντίστοιχες ερωτήσεις των προηγούμενων ετών.

Κλίμακα \ Έτος	2007	2008	2009	2010
Καθόλου	0	0	0	0
Λίγο	0	0	0	0
Μέτρια	0	20,0	0	0
Αρκετά	25,0	20,0	16,7	75,0
Πάρα Πολύ	75,0	60,0	83,3	25,0
Δεν απάντησαν	0	0	0	0
Σύνολο	100,0	100,0	100,0	100,0

Πίνακας 5. Ευκολία πρόσβασης στο κατάλληλο άτομο



Γράφημα 5. Ευκολία πρόσβασης στο κατάλληλο άτομο

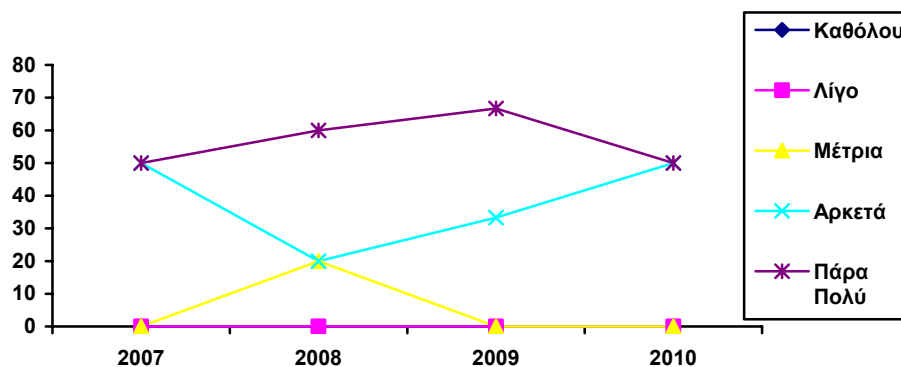
Διαπιστώνουμε και στο παραπάνω γράφημα μια σχετική οπισθοχώρηση της ικανοποίησης των ερωτώμενων αναφορικά με την ευκολία πρόσβασης στο κατάλληλο άτομο σε σχέση με τις αντίστοιχες έρευνες των προηγούμενων ετών. Ωστόσο, οι γνώμες εξακολουθούν να είναι αρκετά θετικές.

3.2.6 Κατανόηση των αναγκών σας

Στον πίνακα και το γράφημα που ακολουθεί παρατίθενται αναλυτικά τα στοιχεία των απαντήσεων των ερωτώμενων στην ερώτηση αυτή για το τρέχον έτος, καθώς επίσης και τα στοιχεία που αφορούν την αντίστοιχη ερώτηση στις έρευνες των προηγούμενων ετών.

Κλίμακα \ Έτος	2007	2008	2009	2010
Καθόλου	0	0	0	0
Λίγο	0	0	0	0
Μέτρια	0	20,0	0	0
Αρκετά	50,0	20,0	33,3	50,0
Πάρα Πολύ	50,0	60,0	66,7	50,0
Σύνολο	100,0	100,0	100,0	100,0

Πίνακας 6. Κατανόηση των αναγκών σας



Γράφημα 6. Κατανόηση των αναγκών σας

Διαπιστώνουμε και στο παραπάνω γράφημα μια σχετική σταθεροποίηση σε αρκετά θετικές γνώμες, αναφορικά με την ικανοποίηση των ερωτώμενων αναφορικά τον βαθμό της κατανόησης των αναγκών των ερωτώμενων εκ μέρους της Επιτροπής Ερευνών σε σχέση με τις αντίστοιχες έρευνες των προηγούμενων ετών.

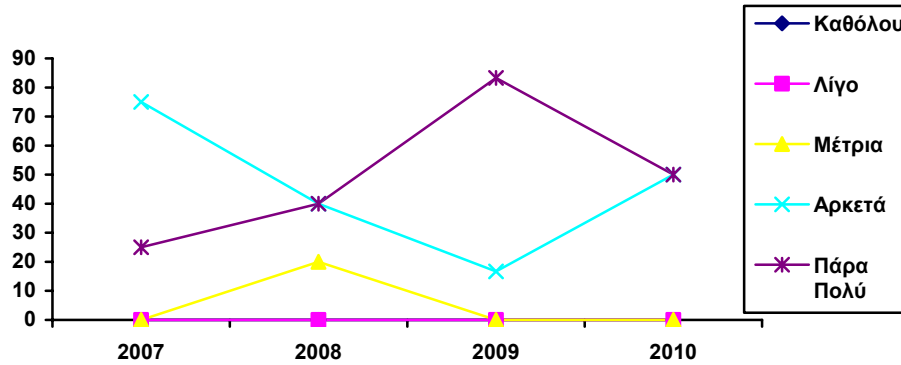
3.2.7 Ανταπόκριση στα αιτήματά σας

Στον πίνακα και το γράφημα που ακολουθεί παρατίθενται αναλυτικά τα στοιχεία των απαντήσεων των ερωτώμενων στην ερώτηση αυτή για το τρέχον έτος, καθώς επίσης και τα στοιχεία που αφορούν την αντίστοιχη ερώτηση στις έρευνες των προηγούμενων ετών.

Κλίμακα \ Έτος	2007	2008	2009	2010
Καθόλου	0	0	0	0
Λίγο	0	0	0	0
Μέτρια	0	20,0	0	0
Αρκετά	75,0	40,0	16,7	50,0

Πάρα Πολύ	25,0	40,0	83,3	50,0
Σύνολο	100,0	100,0	100,0	100,0

Πίνακας 7. Ανταπόκριση στα αιτήματά σας



Γράφημα 7. Ανταπόκριση στα αιτήματά σας

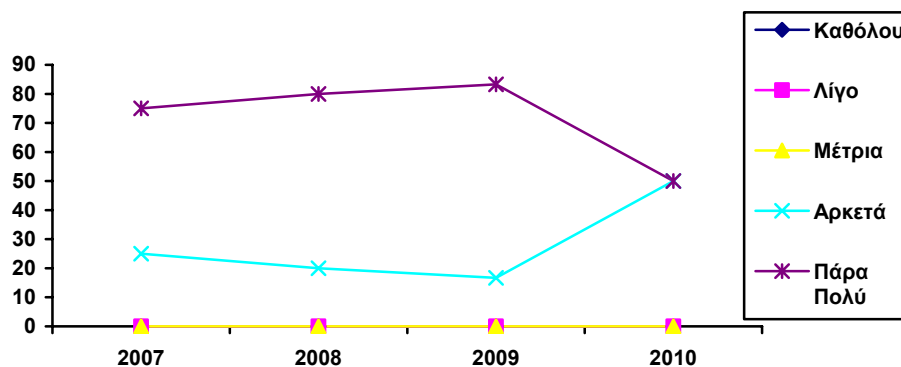
Διαπιστώνουμε και στο παραπάνω γράφημα μια σχετική σταθεροποίηση της ικανοποίησης των ερωτώμενων ως προς την ανταπόκριση στα αιτήματά τους εκ μέρους της Επιτροπής Ερευνών σε σχέση με τις αντίστοιχες έρευνες των προηγούμενων ετών.

3.2.8 Ποιότητα συνεργασίας σας με το προσωπικό μας

Στον πίνακα και το γράφημα που ακολουθεί παρατίθενται αναλυτικά τα στοιχεία των απαντήσεων των ερωτώμενων στην ερώτηση αυτή για το τρέχον έτος, καθώς επίσης και τα στοιχεία που αφορούν την αντίστοιχη ερώτηση των ερευνών των προηγούμενων ετών.

Κλίμακα \ Έτος	2007	2008	2009	2010
Καθόλου	0	0	0	0
Λίγο	0	0	0	0
Μέτρια	0	0	0	0
Αρκετά	25,0	20,0	16,7	50,0
Πάρα Πολύ	75,0	80,0	83,3	50,0
Σύνολο	100,0	100,0	100,0	100,0

Πίνακας 8. Ποιότητα συνεργασίας σας με το προσωπικό μας



Γράφημα 8. Ποιότητα συνεργασίας σας με το προσωπικό μας

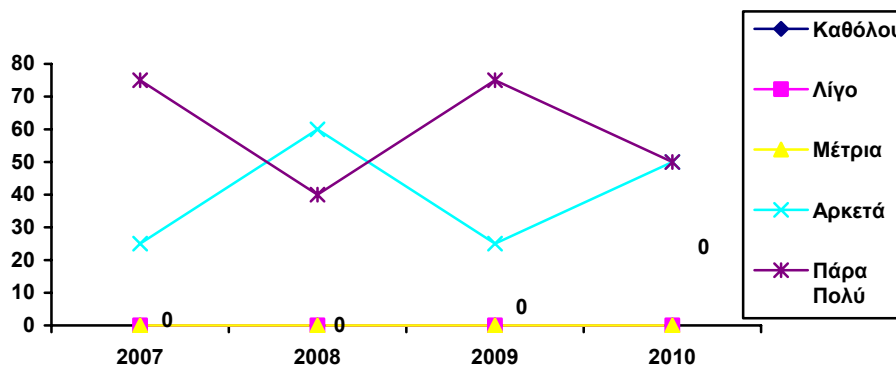
Στο παραπάνω γράφημα διαπιστώνεται μια αξιοσημείωτη επιμονή των απαντήσεων στα ίδια θετικά επίπεδα ικανοποίησης ως προς την ποιότητα συνεργασίας με το προσωπικό, σε σχέση με τις αντίστοιχες έρευνες των προηγούμενων ετών.

3.2.9 Παροχή βοήθειας κατά το στάδιο της υλοποίησης του έργου

Στον πίνακα και το γράφημα που ακολουθεί παρατίθενται αναλυτικά τα στοιχεία των απαντήσεων των ερωτώμενων στην ερώτηση αυτή για το τρέχον έτος, καθώς επίσης και τα στοιχεία που αφορούν την αντίστοιχη ερώτηση των ερευνών των προηγούμενων ετών.

Κλίμακα \ Έτος	2007	2008	2009	2010
Καθόλου	0	0	0	0
Λίγο	0	0	0	0
Μέτρια	0	0	0	0
Αρκετά	25,0	60,0	25,0	50,0
Πάρα Πολύ	75,0	40,0	75,0	50,0
Σύνολο	100,0	100,0	100,0	100,0

Πίνακας 9. Παροχή βοήθειας κατά το στάδιο της υλοποίησης του έργου



Γράφημα 9. Παροχή βοήθειας κατά το στάδιο της υλοποίησης του έργου
 Διαπιστώνουμε στο παραπάνω γράφημα μια σταθεροποίηση σε θετικά επίπεδα της ικανοποίησης αναφορικά με την παροχή βοήθειας κατά το στάδιο της υλοποίησης του έργου.

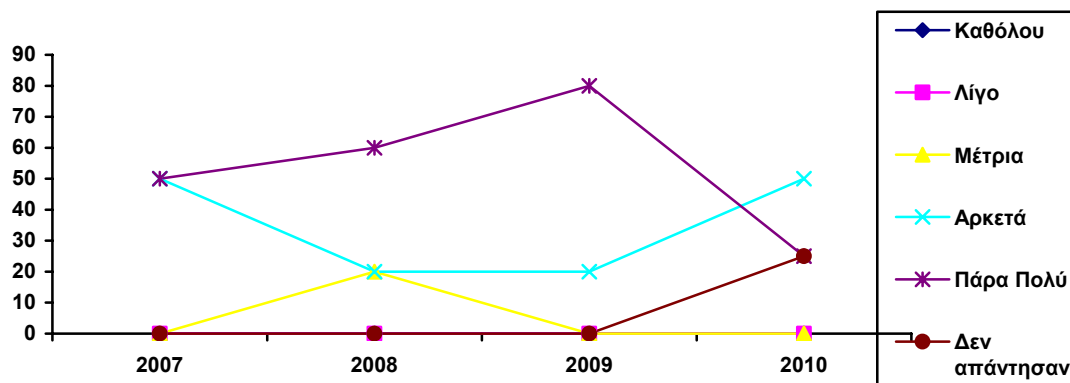
3.2.10 Αντιμετώπιση / διάθεση προσωπικού Επιτροπής Ερευνών

Στον πίνακα και το γράφημα που ακολουθεί παρατίθενται αναλυτικά τα στοιχεία των απαντήσεων των ερωτώμενων στην ερώτηση αυτή για το τρέχον έτος, καθώς επίσης και τα στοιχεία που αφορούν την αντίστοιχη ερώτηση των ερευνών που διενεργήθηκαν κατά τα προηγούμενα έτη.

Κλίμακα \ Έτος	2007	2008	2009	2010
Καθόλου	0	0	0	0
Λίγο	0	0	0	0
Μέτρια	0	20,0	0	0
Αρκετά	50,0	20,0	20,0	50,0

Πάρα Πολύ	50,0	60,0	80,0	25,0
Δεν απάντησαν	0	0	0	25,0
Σύνολο	100,0	100,0	100,0	100,0

Πίνακας 10. Αντιμετώπιση / διάθεση προσωπικού Επιτροπής Ερευνών



Γράφημα 10. Αντιμετώπιση / διάθεση προσωπικού Επιτροπής Ερευνών
 Διαπιστώνεται μια σταθεροποίηση των θετικών απόψεων εκ μέρους των ερωτώμενων σχετικά με την αντιμετώπιση και διάθεση του προσωπικού της Επιτροπής Ερευνών. Επισημαίνεται ωστόσο η ύπαρξη ερωτώμενων που δεν απαντούν στην ερώτηση αυτή, γεγονός που πρέπει να μας οδηγήσει στην περαιτέρω διερεύνηση των λόγων, σε συνδυασμό με αντίστοιχη κατάσταση προηγούμενης ερώτησης (βλ. υποκεφάλαιο 3.2.3).

3.2.11 Συγκεκριμένα γεγονότα που δυσαρέστησαν τους ερωτώμενους.

Δεν αναφέρθηκαν γεγονότα που να δυσαρέστησαν τους ερωτώμενους. Σχετικός είναι ο πίνακας που ακολουθεί και αναφέρει αναλυτικά τις απαντήσεις που δόθηκαν στην αντίστοιχη ερώτηση, τόσο για το τρέχον έτος της έρευνας, όσο και κατά τη διενέργεια των προηγούμενων ερευνών.

Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται τα αποτελέσματα τόσο της τρέχουσας έρευνας, όσο και των προηγούμενων ερευνών, κατηγοριοποιημένα ανάλογα με το είδος της απάντησης.

	2007	2008	2009	2010
Κανένα Πρόβλημα	100,0	100,0	100,0	100,0
Υπάρχει Πρόβλημα	0	0	0	0
Σύνολο	100,0	100,0	100,0	100,0

Πίνακας 11. Γεγονότα που δυσαρέστησαν τους ερωτώμενους

Χαρακτηριστικές είναι οι ακόλουθες απαντήσεις στη σχετική ερώτηση του ερωτηματολογίου:

- Έρευνα 2010:
 - No annoying event to be reported
 - Δεν υπάρχουν τέτοια γεγονότα προς αναφορά
- Έρευνα 2009:
 - Δεν υπάρχει καμιά καταγραφή παραπόνου στα συμπληρωμένα ερωτηματολόγια.

- Έρευνα 2008
 - Δεν υπάρχει καμιά καταγραφή παραπόνου στα συμπληρωμένα ερωτηματολόγια.
 - *«Δεν υπάρχουν γεγονότα δυσαρέσκειας, η συνεργασία ήταν πολύ καλή»*
- Έρευνα 2007
 - Δεν υπάρχει καμιά καταγραφή παραπόνου στα συμπληρωμένα ερωτηματολόγια.
 - *«Δεν εντοπίστηκαν»*
 - *«Κανένα»*

3.3 Αποτελέσματα Περιγραφικής Στατιστικής Ανάλυσης Άξονα 2

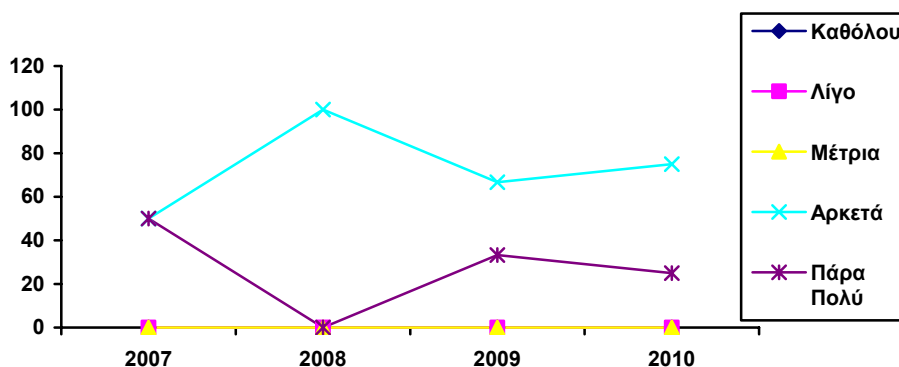
Στο πλαίσιο αυτής της ενότητας θα γίνει η παρουσίαση των αποτελεσμάτων της περιγραφικής στατιστικής ανάλυσης των δεδομένων της έρευνας που προέκυψαν από τα ερωτηματολόγια, αναφορικά με τον Άξονα 2 για το τρέχον έτος της έρευνας.

Παράλληλα, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα των προηγούμενων ερευνών.

3.3.1 Γενική Αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Κλίμακα \ Έτος	2007	2008	2009	2010
Καθόλου	0	0	0	0
Λίγο	0	0	0	0
Μέτρια	0	0	0	0
Αρκετά	50,0	100,0	66,7	75,0
Πάρα Πολύ	50,0	0	33,3	25,0
Σύνολο	100,0	100,0	100,0	100,0

Πίνακας 12. Συνολική αξιολόγηση της εξυπηρέτησης



Γράφημα 11. Συνολική αξιολόγηση της εξυπηρέτησης

Διαπιστώνεται μια σταθεροποίηση των ιδιαίτερα θετικών απαντήσεων ως προς τη γενική αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών από την Επιτροπή Ερευνών.

3.4 Αποτελέσματα Περιγραφικής Στατιστικής Ανάλυσης Άξονα 3

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.

3.4.1 Επίπεδο στελεχών

Οι ερωτώμενοι αναφέρθηκαν με ιδιαίτερα θετικές κρίσεις για το επίπεδο του προσωπικού της Επιτροπής Ερευνών του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων. Σχετικός είναι ο πίνακας που ακολουθεί και αναφέρει αναλυτικά τις απαντήσεις που δόθηκαν. Επιπρόσθετα, στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται ταυτόχρονα και οι απαντήσεις των αντίστοιχων ερευνών των προηγούμενων ετών.

Απάντηση	Έτος	2007	2008	2009	2010
	Θετικές Γνώμες για το επίπεδο των στελεχών		100,0	80,0	100,0
Αρνητικές Γνώμες για το επίπεδο των στελεχών		0	20,0	0	0
Σύνολο		100,0	100,0	100,0	100,0

Πίνακας 13. Επίπεδο Στελεχών

Χαρακτηριστικές είναι οι ακόλουθες **απαντήσεις της τρέχουσας έρευνας** στη σχετική ερώτηση του ερωτηματολογίου:

- Έρευνα 2010:
 - «*Very satisfactory*»
 - «*Άριστο με όλη τη διάθεση για έγκαιρη εξυπηρέτηση*»
 - «*Άρτια καταρτισμένο και ενημερωμένο προσωπικό σε θέματα κλινικών μελετών*»
 - «*Πολύ καλό*»

Οι αντίστοιχες **απαντήσεις στις προηγούμενες έρευνες** ήταν οι ακόλουθες:

- Έρευνα 2007:
 - «*Έμπειρο και συνεργάσιμο*»
 - «*Πολύ καλό*»
 - «*Τα στελέχη είναι πολύ συνεργάσιμα καθώς και πολύ καλοί γνώστες του αντικειμένου που διαχειρίζονται*»
 - «*Τα στελέχη σας έχουν ήθος, είναι υψηλού μορφωτικού επιπέδου, με κατάρτιση των αντικειμένων που διαχειρίζονται*»
- Έρευνα 2008:
 - «*Άριστα καταρτισμένα και πάντα πρόθυμα να μας βοηθήσουν πριν, κατά τη διάρκεια και το τέλος ενός έργου.*»
 - «*Άριστο*»
 - «*Επιστημονικό προσωπικό με το οποίο και υπάρχει η συνεργασία στο επιστημονικό επίπεδο πολύ καλό. Διοικητικό προσωπικό χαρακτηρίζεται από σχετική γραφειοκρατία.*»
 - «*Ευγενικό και καλά καταρτισμένα στελέχη, με διάθεση να βοηθήσουν και να εξυπηρετήσουν.*»

- «Το επίπεδο όλων των στελεχών που έχω συνεργαστεί είναι υψηλό όχι μόνο διότι είναι γνώστες του αντικειμένου αλλά και διότι είναι διαθέσιμοι και προσανατολισμένοι πάντοτε στην εύρεση λύσεων.»
- Έρευνα 2009:
 - «Άριστα εκπαιδευμένο προσωπικό, εξυπηρετικό, με ήθος και συνέπεια σε θέματα που αφορούν την εκάστοτε συνεργασία μας.»
 - «Η συνεργασία με το Γραφείο Νομικής Υποστήριξης είναι άψογη. Το στέλεχος του ΓΝΥ είναι γνώστης του αντικειμένου και πάντα πρόθυμη να βοηθήσει ακόμη και σε θέματα που δεν είναι αμιγώς νομικά.»
 - «Το επίπεδο των στελεχών είναι αρκετά υψηλό και γνωρίζουν τις αρμοδιότητές τους, έτσι ώστε να δίνουν λύσεις και απαντήσεις άμεσα.»

3.4.2 Ποιότητα ενημέρωσης

Οι ερωτώμενοι αναφέρθηκαν με ιδιαίτερα θετικές κρίσεις για το επίπεδο της ποιότητας της ενημέρωσης που έχουν από την Επιτροπή Ερευνών του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων. Σχετικός είναι ο πίνακας που ακολουθεί και αναφέρει αναλυτικά τις απαντήσεις που δόθηκαν. Επιπρόσθετα, στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται ταυτόχρονα και οι απαντήσεις των αντίστοιχων ερευνών των προηγούμενων ετών.

Απάντηση	Έτος	2007	2008	2009	2010
Θετικές Γνώμες για το επίπεδο της ποιότητας ενημέρωσης		100,0	80,0	100,0	100,0
Αρνητικές Γνώμες για το επίπεδο της ποιότητας ενημέρωσης		0	20,0	0	0
Σύνολο		100,0	100,0	100,0	100,0

Πίνακας 14. Ποιότητα Ενημέρωσης

Χαρακτηριστικές είναι οι ακόλουθες **απαντήσεις της τρέχουσας έρευνας** στη σχετική ερώτηση του ερωτηματολογίου:

- Έρευνα 2010:
 - «*Very satisfactory*»
 - «*Αρκετά Καλή*»
 - «*Έγκυρη ενημέρωση σε θέματα κλινικών μελετών*»
 - «*Η ενημέρωση είναι πάντοτε πλήρης και κατατοπιστική*»

Ενδεικτικές επίσης είναι και οι ακόλουθες απαντήσεις των **ερευνών των προηγούμενων ετών** στη σχετική ερώτηση του ερωτηματολογίου:

- Έρευνα 2007:
 - «*ΑΡΙΣΤΗ*»
 - «*ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΚΑΙ ΑΜΕΣΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ*»
- Έρευνα 2008:
 - «*Καλή Ενημέρωση.*»
 - «*Πάρα πολύ καλή.*»
 - «*Πολύ καλή.*»
 - «*Σε τεχνικό και επιστημονικό επίπεδο πολύ καλό.*»

- «Υπάρχει πάντοτε η δυνατότητα παροχής ποιοτικής ενημέρωσης, η οποία καλύπτει τις εκάστοτε ανάγκες στη διάρκεια των συνεργασιών μας.»
- Έρευνα 2009:
 - «Άκρως ικανοποιητικό.»
 - «Αρκετά σημαντική, με περιθώρια εξέλιξης που συνάδουν με τις νέες τεχνολογίες.»
 - «Η ποιότητα της ενημέρωσης είναι πάρα πολύ καλή και δίνει απαντήσεις σε θέματα άμεσα.»

3.4.3 Τρόπος επικοινωνίας

Οι ερωτώμενοι αναφέρθηκαν με ιδιαίτερα θετικές κρίσεις για τον τρόπο της επικοινωνίας με την Επιτροπή Ερευνών του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων. Σχετικός είναι ο πίνακας που ακολουθεί και αναφέρει αναλυτικά τις απαντήσεις που δόθηκαν. Επιπρόσθετα, στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται ταυτόχρονα και οι απαντήσεις των αντίστοιχων ερευνών των προηγούμενων ετών.

Απάντηση	Έτος	2007	2008	2009	2010
	Θετικές Γνώμες για τον τρόπο επικοινωνίας		100,0	80,0	100,0
Αρνητικές Γνώμες για τον τρόπο επικοινωνίας		0	20,0	0	0
Σύνολο		100,0	100,0	100,0	100,0

Πίνακας 15. Τρόπος Επικοινωνίας

Χαρακτηριστικές είναι οι ακόλουθες **απαντήσεις της τρέχουσας έρευνας** στη σχετική ερώτηση του ερωτηματολογίου:

- Έρευνα 2010:
 - «*Very satisfactory*»
 - «*Μας εξυπηρετεί ιδιαίτερα η γραπτή επικοινωνία με τη Νομική Σύμβουλο, καθώς και η κοινοποίηση των σχολίων στα συμφωνητικά που προωθούμε προς σχολιασμό μέσω email (και ως track changes επί των word documents)*»
 - «*Πάντοτε με φιλικό και κόσμιο τρόπο*»

Ενδεικτικές είναι οι ακόλουθες **απαντήσεις των προηγούμενων ερευνών** στη σχετική ερώτηση του ερωτηματολογίου:

- Έρευνα 2007:
 - «*Άμεσος και αποτελεσματικός*»
 - «*Άμεσος και εύκολος*»
- Έρευνα 2008:
 - «*Δυσκολίες επικοινωνίας με διοικητικές και οικονομικές υπηρεσίες, χωρίς όμως αυτό να αξιολογείται ως ιδιαίτερα σημαντικό πρόβλημα.*»
 - «*Εύκολα προσβάσιμες οι υπηρεσίες του ΕΛΚΕ Ιωαννίνων.*»
 - «*Η πρόσβαση επικοινωνίας καθίσταται πάντοτε δυνατή.*»

- «Με όποιον έχουμε συνεργαστεί από την Επιτροπή Ερευνών είναι πάντα προσβάσιμος και ευγενικός σε οποιοδήποτε αίτημά μας.»
- «Πολύ αποτελεσματικό.»
- Έρευνα 2009:
 - «Άμεση ανταπόκριση και απαντήσεις επί της ουσίας των ζητημάτων που τίθενται. Πραγματική διάθεση εξυπηρέτησης.»
 - «Ο τρόπος επικοινωνίας είναι άμεσος μέσω email, οπότε υπάρχει μια καλή ταχύτητα ροής των πραγμάτων.»
 - «Συνεπής, άμεση ανταπόκριση.»

3.4.4 Δυσκολία στη συνεργασία.

Οι ερωτώμενοι δεν αναφέρθηκαν σε δυσκολίες αναφορικά με τη συνεργασία τους με την Επιτροπή Ερευνών του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων. Σχετικός είναι ο πίνακας που ακολουθεί και αναφέρει αναλυτικά τις απαντήσεις που δόθηκαν. Επιπρόσθετα, στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται ταυτόχρονα και οι απαντήσεις των αντίστοιχων ερευνών των προηγούμενων ετών.

Απάντηση \ Έτος	2007	2008	2009	2010
Δεν υπήρξαν δυσκολίες στην συνεργασία	100,0	100,0	100,0	100,0
Υπήρξαν δυσκολίες στην συνεργασία	0	0	0	0
Σύνολο	100,0	100,0	100,0	100,0

Πίνακας 16. Δυσκολία στη συνεργασία

Χαρακτηριστικές είναι οι ακόλουθες **απαντήσεις της τρέχουσας έρευνας** στη σχετική ερώτηση του ερωτηματολογίου:

- Έρευνα 2010:
 - «*No complicated procedure*»
 - «Δεν υπάρχει κάποια συγκεκριμένη δυσκολία»

Ενδεικτικές επίσης είναι οι ακόλουθες **απαντήσεις των προηγούμενων ετών**, ταξινομημένες κατ' έτος, στη σχετική ερώτηση του ερωτηματολογίου:

- Έρευνα 2007:
 - «ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΕΙ ΔΥΣΚΟΛΙΑ ΣΤΗΝ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΑΣ»
 - «Η ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΑΣ ΜΕΧΡΙ ΣΗΜΕΡΑ ΕΙΝΑΙ ΧΩΡΙΣ ΚΑΜΙΑ ΔΥΣΚΟΛΙΑ»
- Έρευνα 2008:
 - «Δεν υπήρχε κανένα πρόβλημα στη συνεργασία με τον ΕΛΚΕ Ιωαννίνων.»
 - «Μέχρι στιγμής δεν έχουμε αντιμετωπίσει καμία δυσκολία χάρη στην έγκαιρη και άμεση συμβουλή των στελεχών της Επιτροπής Ερευνών.»
 - «Μέχρι στιγμής δεν υπάρχει κάτι που έχει επιφέρει δυσκολίες στη συνεργασίας μας.»
- Έρευνα 2009:
 - Απόλυτες τοποθετήσεις των ερωτώμενων, όπως «Καμιά Δυσκολία», «Ουδεμία», κλπ.

3.5 Αποτελέσματα Περιγραφικής Στατιστικής Ανάλυσης Άξονα 4

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 4.

3.5.1 Συνολική αξιολόγηση της εξυπηρέτησης

Οι ερωτώμενοι αναφέρθηκαν με θετικές και ιδιαίτερα θετικές κρίσεις αναφορικά με τη συνολική αξιολόγηση της εξυπηρέτησης από την Επιτροπή Ερευνών του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων. Σχετικός είναι ο πίνακας που ακολουθεί.

Απάντηση	Έτος	2007	2008	2009	2010
ΠΟΛΥ ΚΑΛΗ		75,0	60,0	60,0	75,0
ΚΑΛΗ		25,0	40,0	40,0	25,0
ΚΑΚΗ		0	0	0	0
ΠΟΛΥ ΚΑΚΗ		0	0	0	0
Σύνολο		100,0	100,0	100,0	100,0

Πίνακας 17. Συνολική αξιολόγηση της εξυπηρέτησης

Χαρακτηριστικές είναι οι ακόλουθες **απαντήσεις της τρέχουσας έρευνας** στη σχετική ερώτηση του ερωτηματολογίου:

- Έρευνα 2010:
 - ο «*Excellen*»t
 - ο «*Αρκετά Καλή*»
 - ο «*Είμαι πολύ ευχαριστημένος*»
 - ο «*Πολύ Ικανοποιητική*»

Ενδεικτικές επίσης είναι οι ακόλουθες **απαντήσεις των προηγούμενων ετών**, ταξινομημένες κατ' έτος, στη σχετική ερώτηση του ερωτηματολογίου:

- Έρευνα 2007:
 - ο «*Άριστη*»
 - ο «*Πολύ καλή*»
- Έρευνα 2008:
 - ο «*Είναι σε πάρα πολύ καλό επίπεδο.*»
 - ο «*Εξυπηρέτηση καλή και με άμεση επικοινωνία σε περίπτωση σχολίων ή διευκρινήσεων.*»
 - ο «*Καλή έως πολύ καλή.*»
 - ο «*Πάρα πολύ καλή. Θα θέλαμε να επισημάνουμε ότι ο δικτυακός ιστότοπος της Ε.Ε. και ειδικότερα η ενότητα "Εντυπα" διευκολύνει κατά πολύ την σωστή κατάθεση και διεκπεραίωση των έργων, χωρίς βέβαια να παραβλέπουμε την σημαντική συμβολή και των στελεχών της ΕΕ.*»
 - ο «*Πολύ καλή.*»
- Έρευνα 2009:
 - ο «*Εξαιρετική.*»

- ο «Εξυπηρέτηση που άπτεται των προσδοκιών μας»
- ο «Ικανοποιητική.»
- ο «Πάρα πολύ καλή.»

3.6 Αποτελέσματα Περιγραφικής Στατιστικής Ανάλυσης Άξονα 5

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.

3.6.1 Προτάσεις των ερωτώμενων

Οι **προτάσεις** των ερωτώμενων κατά τη διάρκεια της τρέχουσας έρευνας είναι οι ακόλουθες:

- Έρευνα 2010:
 - ο *Go on like this!*
 - ο *Πιο γρήγορη ανταπόκριση*
 - ο *Σε περίπτωση που η ΕΕ του Πανεπιστημίου πάρει νέες αποφάσεις αναφορικά με τη διεξαγωγή των κλινικών μελετών, να γνωστοποιηθούν άμεσα/γραφτώως στην εταιρία μας,*
 - ο *Γραπτή ενημέρωση / ανάρτηση στην ιστοσελίδα των επόμενων συνεδριάσεων.*
 - ο *Τηλεφωνική επιβεβαίωση για συμβάσεις που υπογράφονται σε κάθε συνεδρίαση (προς τους ενδιαφερόμενους)*

Πέραν των θετικών σχολίων, επισημαίνονται οι προτάσεις των ερωτώμενων που αφορούν κυρίως τη διαδικασία έγκαιρης ενημέρωσής τους αναφορικά με τις αποφάσεις της Επιτροπής Ερευνών.

Οι προτάσεις των ερωτώμενων κατά τη διάρκεια των ερευνών των προηγούμενων ετών αφορούσαν στα εξής:

- Έρευνα 2007: Οι προτάσεις των ερωτώμενων αφορούν κυρίως την τυποποίηση των διαδικασιών και την κοινοποίησή τους στο σύνολο των ενδιαφερομένων.
- Έρευνα 2008: Οι προτάσεις των ερωτώμενων αφορούν κυρίως την μορφή του ερωτηματολογίου, το οποίο σύμφωνα με τις απόψεις τους θα έπρεπε να είναι καλύτερα σχεδιασμένη, ειδικά όσον αφορά την ευκολία συμπλήρωσης. Δεν θα έπρεπε να απαιτείται μορφοποίηση από αυτούς που συμπληρώνουν το ερωτηματολόγιο.
- Έρευνα 2009: Στην έρευνα του 2009 δεν διατυπώθηκε καμιά πρόταση ή παρατήρηση από τους ερωτώμενους.

3.7 Σύνοψη Αποτελεσμάτων Έρευνας Πελατών 2010

Τα κύρια αποτελέσματα της επεξεργασίας των δεδομένων των ερωτηματολογίων της Έρευνας Ικανοποίησης Πελατών 2010 είναι τα ακόλουθα:

1. Αναφορικά με τον Άξονα 1, ο οποίος αφορά τη διερεύνηση της ικανοποίησης των ερωτώμενων από την ταχύτητα και την ποιότητα παράδοσης των παραδοτέων του

φυσικού και του οικονομικού αντικειμένου των έργων, την επικοινωνία και την αλληλεπίδραση με τα στελέχη και τους υπαλλήλους της Επιτροπής Ερευνών, προκύπτει ότι η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτώμενων εξακολουθούν να είναι αρκετά ικανοποιημένοι.

Χαρακτηριστικό επίσης είναι το γεγονός ότι δεν αναφέρθηκε κανένα γεγονός που να δυσαρέστησε τους ερωτώμενους.

2. Αναφορικά με τον Άξονα 2, ο οποίος αφορά την αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών της Επιτροπής Ερευνών του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων, προκύπτει επίσης ότι η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτώμενων εξακολουθούν να είναι αρκετά ικανοποιημένοι.
3. Αναφορικά με τον Άξονα 3, ο οποίος αφορά τη διατύπωση συγκεκριμένων απόψεων αναφορικά με το επίπεδο των στελεχών της Επιτροπής Ερευνών, την ποιότητα της ενημέρωσης, την επικοινωνία, τις διαδικασίες που δημιουργούν προβλήματα, προκύπτει επίσης ότι η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτώμενων εξακολουθούν να είναι αρκετά ικανοποιημένοι.
4. Αναφορικά με τον Άξονα 4, ο οποίος αφορά τη διερεύνηση του επιπέδου εξυπηρέτησης από την Επιτροπή Ερευνών, προκύπτει επίσης ότι η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτώμενων εξακολουθούν να είναι αρκετά ικανοποιημένοι.
5. Τέλος, αναφορικά με τον Άξονα 5, ο οποίος αφορά τη διερεύνηση των προτάσεων βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών της Επιτροπής Ερευνών, κατά τη διάρκεια της έρευνας του 2010 προέκυψαν καταγραφές προτάσεων βελτίωσης κυρίως αναφορικά με τη διαδικασία ενημέρωσης των πελατών για τα ζητήματα που τους ενδιαφέρουν.

4 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

4.1 Εισαγωγή

Στο κεφάλαιο αυτό θα επιχειρήσουμε μια σύνοψη των βασικών αποτελεσμάτων και συζήτηση των κυριότερων ευρημάτων της Έρευνας Ικανοποίησης Πελατών του έτους 2010.

4.2 Βασικά Συμπεράσματα Έρευνας

Τα **βασικά συμπεράσματα** της Έρευνας Ικανοποίησης Πελατών 2010 είναι τα ακόλουθα:

1. οι ερωτώμενοι εκφράζουν την αρκετά μεγάλη ικανοποίησή τους αναφορικά με την ταχύτητα και την ποιότητα παράδοσης των παραδοτέων του φυσικού και του οικονομικού αντικειμένου των έργων, την επικοινωνία και την αλληλεπίδραση με τα στελέχη και τους υπαλλήλους της Επιτροπής Ερευνών,
2. δεν αναφέρθηκαν συγκεκριμένες περιπτώσεις που αφορούν σε παράδοση μη-συμμορφούμενων προϊόντων ή υπηρεσιών,
3. η γενική αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών της Επιτροπής Ερευνών κρίνεται ως πολύ καλή,
4. το επίπεδο των στελεχών της Επιτροπής Ερευνών κρίνεται ως ιδιαίτερα ικανοποιητικό,
5. η ενημέρωση κρίνεται ως ποιοτική και σχετικά άμεση,
6. στην επικοινωνία δεν παρουσιάζονται ιδιαίτερες παρατηρήσεις,
7. δεν εντοπίστηκαν διαδικασίες που δημιουργούν προβλήματα.

Κρίνεται ότι η εξάλειψη των απαντήσεων μέτριας ικανοποίησης που είχαν παρατηρηθεί στις προηγούμενες έρευνες αποτελεί το αποτέλεσμα των ακόλουθων παραγόντων:

1. τις μεγάλες μεταβολές που συντελέστηκαν στην οργάνωση και τη λειτουργία της Γραμματείας της Επιτροπής Ερευνών τα τελευταία έτη,
2. τις αλλαγές στη στελέχωση ορισμένων θέσεων εργασίας που επηρεάζουν τη γνώμη των πελατών,
3. την αποτελεσματική αντιμετώπιση της αρχικής αδράνειας του συστήματος λόγω των παραπάνω αλλαγών.

Ωστόσο, κρίνεται ότι πρέπει να συγκεντρωθούν περισσότερα στοιχεία, έτσι ώστε να εξεταστεί η διαχρονική εξέλιξη των αντιλήψεων των ερωτώμενων, προκειμένου να εξαλειφθεί η πιθανότητα επηρεασμού των γνώμων από παροδικά φαινόμενα και να γίνουν αντιληπτά τα μόνιμα χαρακτηριστικά του οργανισμού.

Επίσης, κρίνεται ότι η πλήρης εμπέδωση της νέας οργανωτικής δομής και των σχετικών διαδικασιών, εντύπων και διαχειριστικών πρακτικών από το προσωπικό και τους συναλλασσόμενους έχει επιτρέψει την πλήρη άρση των αρνητικών γνώμων.

Τέλος, αξιοσημείωτες είναι οι προτάσεις βελτίωσης που αφορούν κυρίως στη βελτίωση της ταχύτητας ενημέρωσης για θέματα που αφορούν τους Φορείς Χρηματοδότησης, με την αξιοποίηση των ΤΠΕ.

4.3 Προτάσεις για την επόμενη έρευνα

Οι βασικές προτάσεις για την επόμενη έρευνα είναι οι εξής:

1. Να επιδιωχθεί η διεύρυνση του χρόνου υλοποίησης της έρευνας, έτσι ώστε να υπάρχει αρκετός χρόνος για την συλλογή και επεξεργασία των δεδομένων.
2. Να επιδιωχθεί η συνεχής συλλογή ερωτηματολογίων με την υποστήριξη του τμήματος Οικονομικής Διαχείρισης και του Τμήματος Προγραμματισμού, Ανάπτυξης και Παρακολούθησης Έργων, δεδομένου ότι τα στελέχη αυτών των τμημάτων έχουν συνεχή επικοινωνία και αλληλεπίδραση με τα στελέχη των διαφόρων φορέων χρηματοδότησης.
3. Να ανακοινωθεί η παρούσα έρευνα (χωρίς να συμπεριλαμβάνονται τα συμπληρωμένα ερωτηματολόγια) στο προσωπικό της Γραμματείας της Επιτροπής Ερευνών, έτσι ώστε να λάβουν γνώση για τους τομείς στους οποίους διαπιστώνονται μη θετικές γνώμες ή προτάσεις βελτίωσης εκ μέρους των πελατών.
4. Να τροποποιηθεί το ερωτηματολόγιο συλλογής δεδομένων από τη Μονάδα Διαχείρισης Ποιότητας, έτσι ώστε να είναι περισσότερο εύχρηστο στη συμπλήρωση. Επιπρόσθετα, να επιδιωχθεί ο συνδυασμός των πεδίων ανοικτού κειμένου με πεδία κλειστών ερωτήσεων, έτσι ώστε να είναι ευχερέστερη η επεξεργασία των ερωτηματολογίων.

5 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

5.1 Ερωτηματολόγιο Έρευνας

ΕΡΕΥΝΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΗ

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

Ημερομηνία συμπλήρωσης: ____ / ____ / ____.

Εταιρεία / Οργανισμός:	
Διεύθυνση:	
Συμπληρώθηκε από τον/την:	
Ιδιότητα – θέση:	

		1	2	3	4	5
1	Ταχύτητα στο χρόνο παράδοσης των συμφωνηθέντων					
2	Ποιότητα των συμφωνηθέντων					
3	Ποιότητα των οικονομικών στοιχείων					
4	Ποιότητα Τεχνικών ή Οικονομικών Εκθέσεων					
5	Ευκολία πρόσβασης στο κατάλληλο άτομο					
6	Κατανόηση των αναγκών σας					
7	Ανταπόκριση στα αιτήματά σας					
8	Ποιότητα συνεργασίας σας με το προσωπικό μας					
9	Παροχή βοήθειας κατά το στάδιο της υλοποίησης του έργου					
10	Αντιμετώπιση / διάθεση προσωπικού Επιτροπής Ερευνών					

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

Παρακαλούμε, για την καλύτερη αξιοποίηση των δεδομένων, να αναφέρετε συγκεκριμένα γεγονότα που σας δυσαρέστησαν, εάν υπάρχουν:

2. Παρακαλούμε αξιολογήστε τις υπηρεσίες της Επιτροπής Ερευνών του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων

(1: Κάκιστες, 5: Άριστες)

	1	2	3	4	5
Σε γενικές γραμμές πώς θα αξιολογούσατε τις παρεχόμενες υπηρεσίες της ΕΕ του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων;					

3. Παρακαλούμε σχολιάστε τα παρακάτω θέματα:

(α) Το επίπεδο των στελεχών μας:

(β) Την ποιότητα της ενημέρωσης που σας παρέχει ο Οργανισμός μας σε θέματα που αφορούν τη συνεργασία μας:

(γ) Τον τρόπο επικοινωνίας:






(δ) Οποιαδήποτε διαδικασία στη συνεργασία μας που σας δυσκολεύει:

4. Πως θα αξιολογούσατε την εξυπηρέτησή σας από τον Οργανισμό μας?

5. Έχετε κάποιες προτάσεις να μας κάνετε;

Σας ευχαριστούμε για το χρόνο που διαθέσατε για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου. Παρακαλούμε να επιστρέψετε το έντυπο μέσω ταχυδρομείου (Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων – Επιτροπή Ερευνών, Πανεπιστημιούπολη, Ιωάννινα), fax (26510-97029) ή email (aserveta@cc.uoi.gr).

5.2 Συνοδευτική Επιστολή

	ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΡΕΥΝΩΝ
Γραμματεία Ειδικού Λογαριασμού Έρευνας Τμήμα : Μονάδα Διαχείρισης Ποιότητας	Ημ/νία : 02.02.2011 Αρ. : 1421/2011 Πρωτ. ΠΡΟΣ : ➤ Φορείς Χρηματοδότησης
Πληρωφ. : Α. Σερβετάς Τηλ : 26510-07950 Fax : 26510-07029 e-mail : aservetas@cc.uoi.gr	
ΘΕΜΑ: Έρευνα Ικανοποίησης Φορέων Χρηματοδότησης της Επιτροπής Ερευνών του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων Έτους 2010	
Συν.: 1. Κτ0.02 - Ερωτηματολόγιο Έρευνας Ικανοποίησης Πελατών	
<p>Αγαπητέ/οί Κυρίες/Κύριοι,</p> <p>Σας ενημερώνουμε ότι η Επιτροπή Ερευνών του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων, στο πλαίσιο εφαρμογής της Πολιτικής Ποιότητας, διενεργεί την 4^η Έρευνα Ικανοποίησης Φορέων Χρηματοδότησης για το έτος 2010, ως συνέχεια των αντίστοιχων ερευνών που έχουν διενεργηθεί τα έτη 2007, 2008 και 2009.</p> <p>Στο πλαίσιο αυτό ζητούμε τη συνδρομή σας στην περαιτέρω βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της Γραμματείας του ΕΛΚΕ, μέσω της συμπλήρωσης του συνημμένου ερωτηματολογίου (Έντυπο Κτ0.02- Έρευνα Ικανοποίησης Πελάτη, διαθέσιμο και σε ηλεκτρονική μορφή στο http://www.rc.uoi.gr/Files/diaxeirisi.htm).</p> <p>Παρακαλούμε τα συμπληρωμένα ερωτηματολόγια να αποσταλούν το συντομότερο δυνατό (έως 15/2/2011) στη Γραμματεία της Επιτροπής Ερευνών σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή (email: rescompt@cc.uoi.gr ή aservetas@cc.uoi.gr ή vrwilia@cc.uoi.gr).</p> <p>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 της Επιτροπής Ερευνών του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων.</p> <p>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 αποστέλλουμε σε ψηφιακή μορφή.</p> <p>Σας ευχαριστούμε για τη συνεργασία.</p>	
 Ο Πρόεδρος της Επιτροπής Ερευνών  Καθηγητής Ισάκ Λαγάρης Αντιπρόεδρος	
	ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥΠΟΛΗ, Τ.Κ. 45110, ΙΩΑΝΝΙΝΑ ΤΗΛ.: 26510-07134, FAX.: 26510-07040, E-mail: rescompt@cc.uoi.gr , website: www.rc.uoi.gr
	

[001421/2011]

5.3 Συμπληρωμένα Ερωτηματολόγια