

ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ

ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΧΝΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΡΑΒΔΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

A. Ενημέρωση - Επικοινωνία

Διοικητική

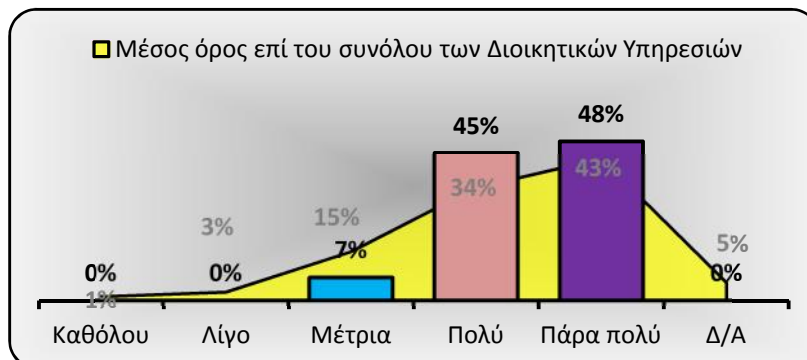
Ακαδημαϊκό έτος 2011-2012

Υπηρεσία: Δ.Δ.Δ.Σ.

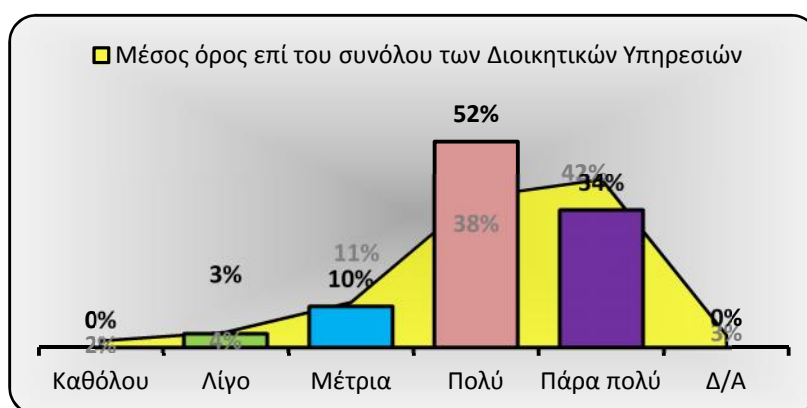
Σύνολο ερωτηματολογίων:

29

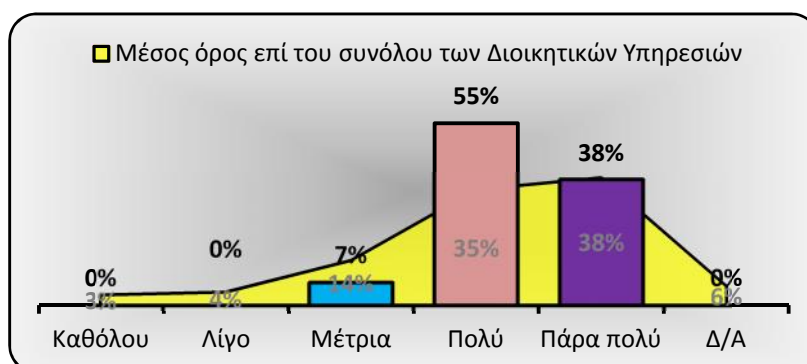
1. Ωράριο εξυπηρέτησης:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	0	0%
Λίγο	0	0%
Μέτρια	2	7%
Πολύ	13	45%
Πάρα πολύ	14	48%
Δ/Α	0	0%
Σύνολο	29	



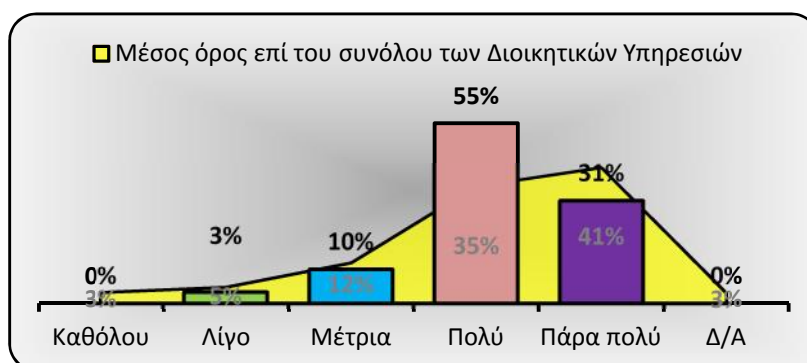
2. Ευκολία πρόσβασης στον/στην αρμόδιο/α υπάλληλο:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	0	0%
Λίγο	1	3%
Μέτρια	3	10%
Πολύ	15	52%
Πάρα πολύ	10	34%
Δ/Α	0	0%
Σύνολο	29	



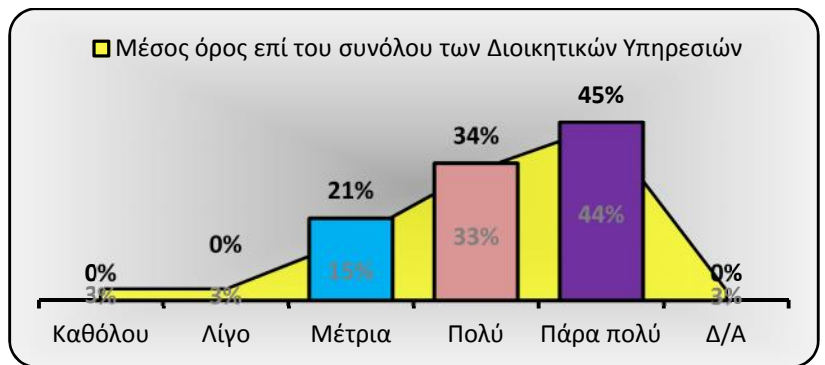
3. Κατανόηση των αναγκών σας:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	0	0%
Λίγο	0	0%
Μέτρια	2	7%
Πολύ	16	55%
Πάρα πολύ	11	38%
Δ/Α	0	0%
Σύνολο	29	



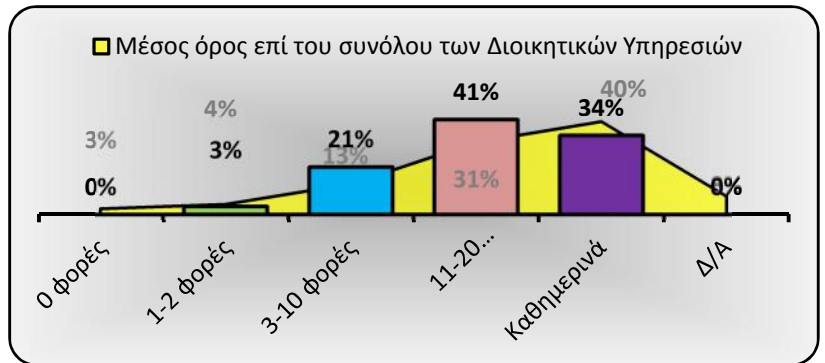
4. Παροχή βοήθειας:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	0	0%
Λίγο	1	3%
Μέτρια	3	10%
Πολύ	16	55%
Πάρα πολύ	9	31%
Δ/Α	0	0%
Σύνολο	29	



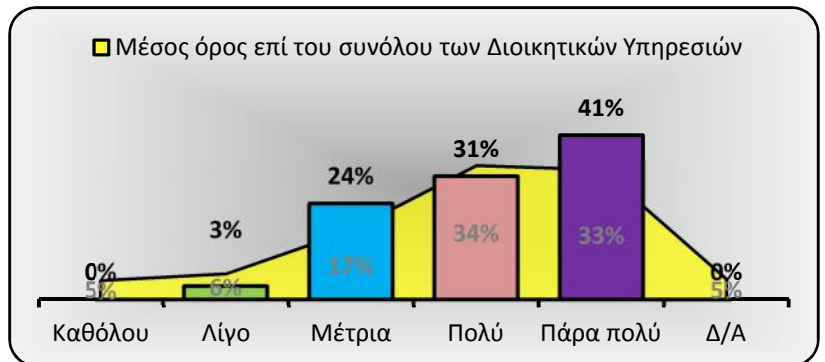
5. Αντιμετώπιση/διάθεση προσωπικού:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	0	0%
Λίγο	0	0%
Μέτρια	6	21%
Πολύ	10	34%
Πάρα πολύ	13	45%
Δ/Α	0	0%
Σύνολο	29	



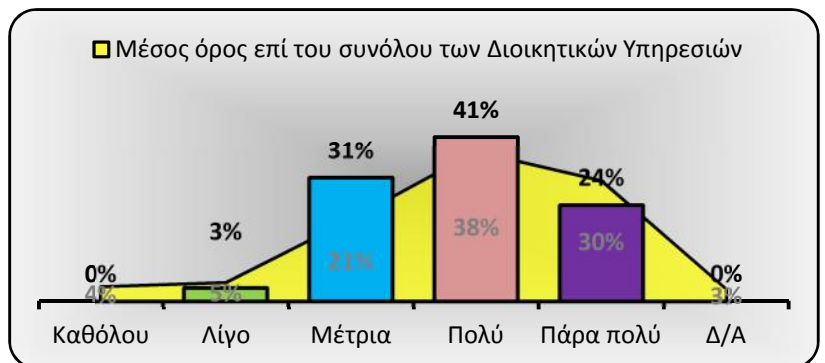
6. Συνεργασία με το προσωπικό:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
0 φορές	0	0%
1-2 φορές	1	3%
3-10 φορές	6	21%
11-20 φορές	12	41%
Καθημερινά	10	34%
Δ/Α	0	0%
Σύνολο	29	



7. Έγκαιρη ενημέρωση:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	0	0%
Λίγο	1	3%
Μέτρια	7	24%
Πολύ	9	31%
Πάρα πολύ	12	41%
Δ/Α	0	0%
Σύνολο	29	



8. Ταχύτητα εξυπηρέτησης:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	0	0%
Λίγο	1	3%
Μέτρια	9	31%
Πολύ	12	41%
Πάρα πολύ	7	24%
Δ/Α	0	0%
Σύνολο	29	



Β. Δυναμικό και υποδομές

Διοικητική

Ακαδημαϊκό έτος 2011-2012

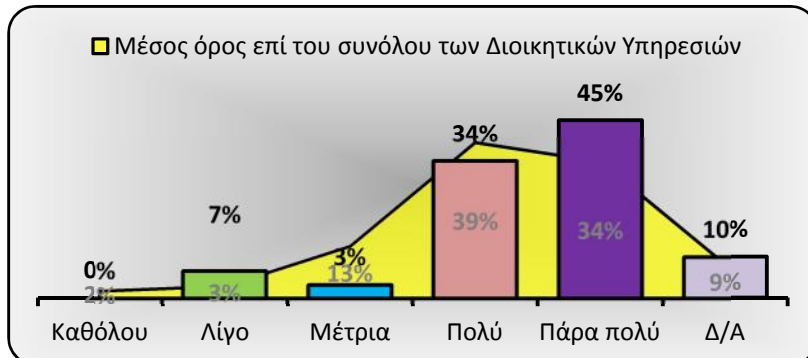
Υπηρεσία: Δ.Δ.Δ.Σ.

Σύνολο ερωτηματολογίων:

29

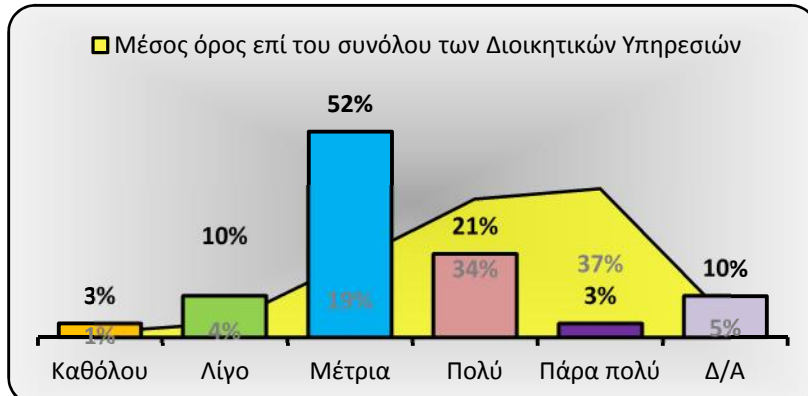
9. Κατάρτιση/εμπειρία προσωπικού:

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	0	0%
Λίγο	2	7%
Μέτρια	1	3%
Πολύ	10	34%
Πάρα πολύ	13	45%
Δ/Α	3	10%
Σύνολο	29	



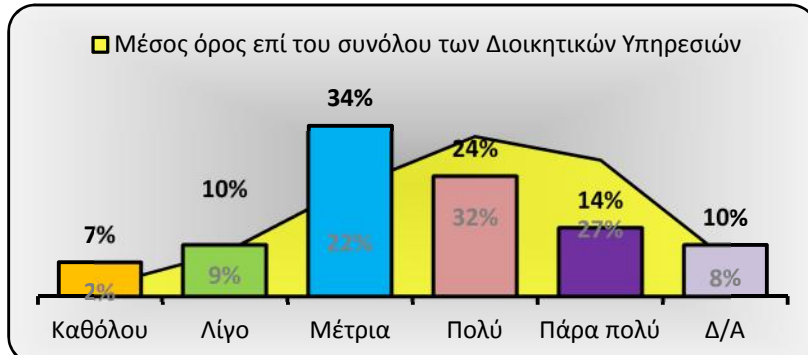
10. Διαθέσιμες υποδομές (χώροι, εγκαταστάσεις, κ.ο.κ.):

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	1	3%
Λίγο	3	10%
Μέτρια	15	52%
Πολύ	6	21%
Πάρα πολύ	1	3%
Δ/Α	3	10%
Σύνολο	29	



11. Διαθέσιμος εξοπλισμός:

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	2	7%
Λίγο	3	10%
Μέτρια	10	34%
Πολύ	7	24%
Πάρα πολύ	4	14%
Δ/Α	3	10%
Σύνολο	29	



Γ. Παρεχόμενες υπηρεσίες

Διοικητική

Ακαδημαϊκό έτος 2011-2012

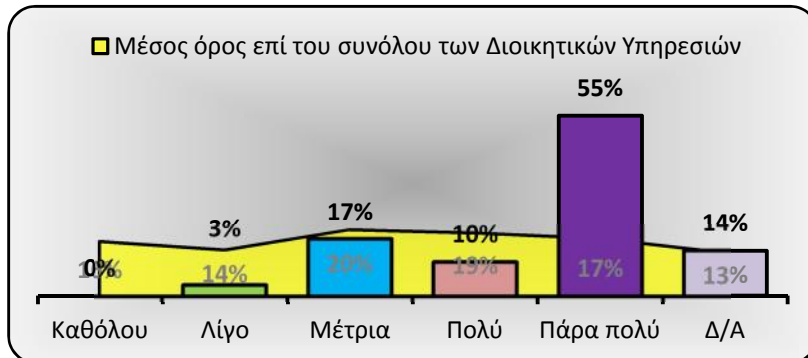
Υπηρεσία: Δ.Δ.Δ.Σ.

Σύνολο ερωτηματολογίων:

29

12. Έλλειψη προσωπικού:

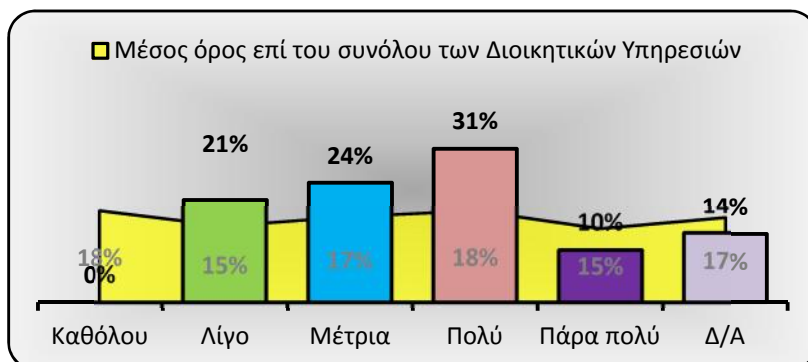
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	0	0%
Λίγο	1	3%
Μέτρια	5	17%
Πολύ	3	10%
Πάρα πολύ	16	55%
Δ/Α	4	14%
Σύνολο	29	



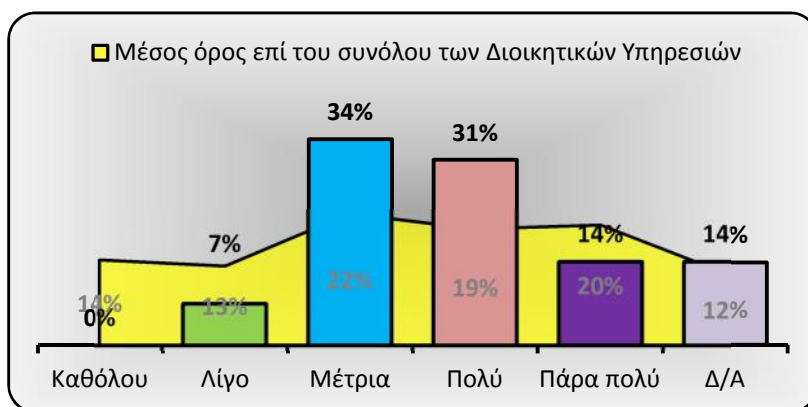
13. Ελλείψεις ή προβλήματα στις υποδομές (χώροι, εγκαταστάσεις) και τον εξοπλισμό:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	0	0%
Λίγο	1	3%
Μέτρια	7	24%
Πολύ	11	38%
Πάρα πολύ	7	24%
Δ/Α	3	10%
Σύνολο	29	



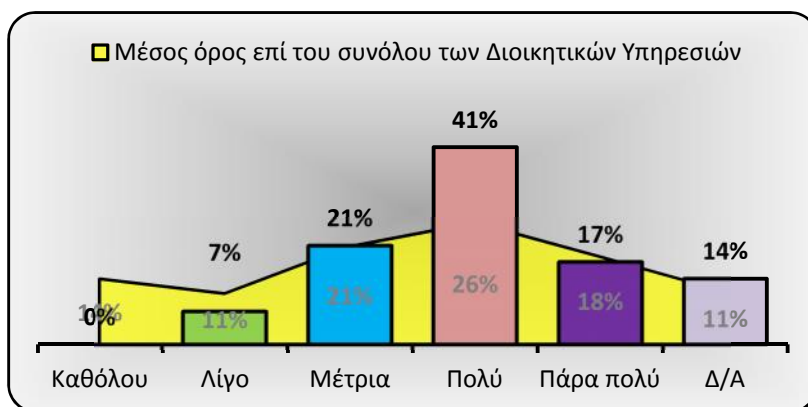
14. Ελλιπής κατάρτιση προσωπικού:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	0	0%
Λίγο	6	21%
Μέτρια	7	24%
Πολύ	9	31%
Πάρα πολύ	3	10%
Δ/Α	4	14%
Σύνολο	29	



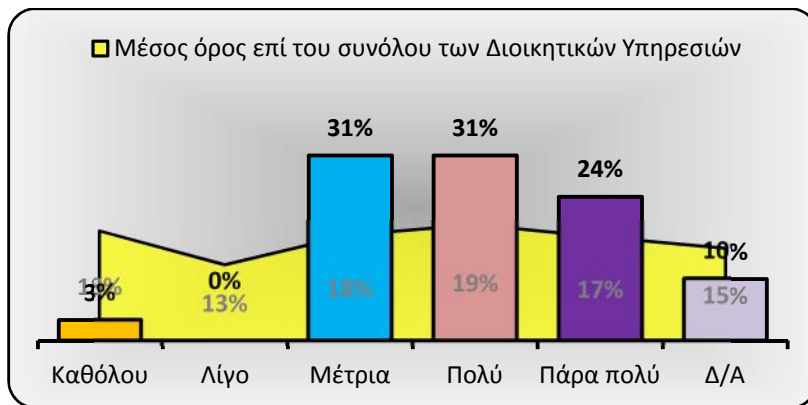
15. Προβλήματα λειτουργίας πληροφοριακού συστήματος:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	0	0%
Λίγο	2	7%
Μέτρια	10	34%
Πολύ	9	31%
Πάρα πολύ	4	14%
Δ/Α	4	14%
Σύνολο	29	



16. Τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας της υπηρεσίας:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	0	0%
Λίγο	2	7%
Μέτρια	6	21%
Πολύ	12	41%
Πάρα πολύ	5	17%
Δ/Α	4	14%
Σύνολο	29	



17. Χρονοβόρες/γραφειοκρατικές διαδικασίες:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	1	3%
Λίγο	0	0%
Μέτρια	9	31%
Πολύ	9	31%
Πάρα πολύ	7	24%
Δ/Α	3	10%
Σύνολο	29	

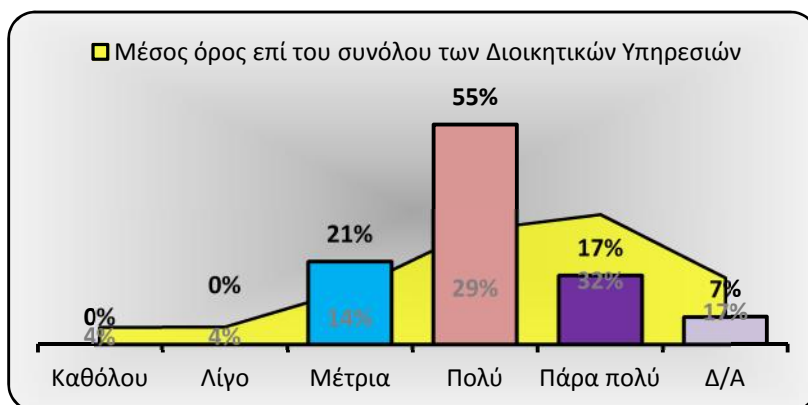


Δ. Προβλήματα, ελλείψεις και δυσλειτουργίες			
Διοικητική Υπηρεσία:	Δ.Δ.Δ.Σ.	Ακαδημαϊκό έτος 2011-2012	Σύνολο ερωτηματολογίων: 29

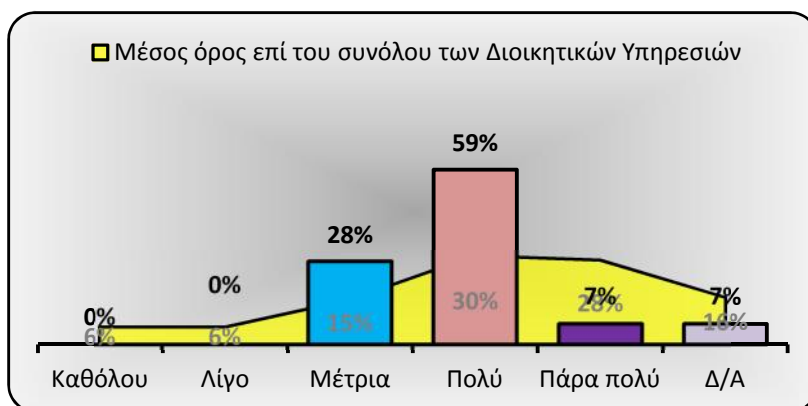
18. Ευκολία πρόσβασης στον αρμόδιο υπάλληλο, προκειμένου να εκφράσετε το παράπονό σας:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	0	0%
Λίγο	0	0%
Μέτρια	2	7%
Πολύ	12	41%
Πάρα πολύ	13	45%
Δ/Α	2	7%
Σύνολο	29	



19. Προσοχή με την οποία αντιμετωπίστηκε το παράπονό σας:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	0	0%
Λίγο	0	0%
Μέτρια	6	21%
Πολύ	16	55%
Πάρα πολύ	5	17%
Δ/Α	2	7%
Σύνολο	29	

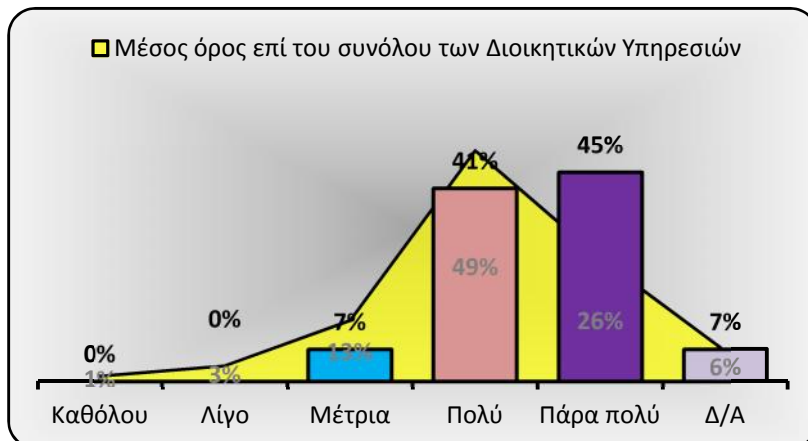


20. Ταχύτητα επίλυσης του προβλήματός σας:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	0	0%
Λίγο	0	0%
Μέτρια	8	28%
Πολύ	17	59%
Πάρα πολύ	2	7%
Δ/Α	2	7%
Σύνολο	29	



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

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	0	0%
Λίγο	0	0%
Μέτρια	2	7%
Πολύ	12	41%
Πάρα πολύ	13	45%
Δ/Α	2	7%
Σύνολο	29	



ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ

Διοικητική

Ακαδημαϊκό έτος 2011-2012

Υπηρεσία: Δ.Δ.Δ.Σ.

Σύνολο ερωτηματολογίων:

29

		N	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση	Επικρατούσα τιμή	
Α. Ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών	A1	Ωράριο εξυπηρέτησης	29	4,4	0,6	5
	A2	Ευκολία πρόσβασης στον/στην αρμόδιο/α υπάλληλο	29	4,2	0,8	4
	A3	Κατανόηση των αναγκών σας	29	4,3	0,6	4
	A4	Παροχή βοήθειας	29	4,1	0,7	4
	A5	Αντιμετώπιση/διάθεση προσωπικού	29	4,2	0,8	5
	A6	Συνεργασία με το προσωπικό	29	4,1	0,8	4
	A7	Έγκαιρη ενημέρωση	29	4,1	0,9	5
	A8	Ταχύτητα εξυπηρέτησης	29	3,9	0,8	4
A.	Ερωτήματα ενότητας Α (Α1 έως Α8)			4,2	0,8	4

Β. Δυναμικό και υποδομές	B9	Κατάρτιση/εμπειρία προσωπικού	26	4,3	0,9	5
	B10	Διαθέσιμες υποδομές (χώροι, εγκαταστάσεις, κ.ο.κ.)	26	3,1	0,8	3
	B11	Διαθέσιμος εξοπλισμός	26	3,3	1,1	3
B.	Ερωτήματα ενότητας Β (Β9 έως Β11)			3,6	1,1	3

Γ. Προβλήματα, ελλείψεις και δυσλειτουργίες	Γ12	Έλλειψη προσωπικού	25	4,4	1,0	5
	Γ13	Ελλείψεις ή προβλήματα στις υποδομές (χώροι, εγκαταστάσεις) και τον εξοπλισμό	26	3,9	0,8	4
	Γ14	Ελλιπής κατάρτιση προσωπικού	25	3,4	1,0	4
	Γ15	Προβλήματα λειτουργίας πληροφοριακού συστήματος	25	3,6	0,9	3
	Γ16	Τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας της υπηρεσίας	25	3,8	0,9	4
	Γ17	Χρονοβόρες/γραφειοκρατικές διαδικασίες	26	3,8	1,0	4
Γ.	Ερωτήματα ενότητας Γ (Γ12 έως Γ17)			3,8	1,0	4

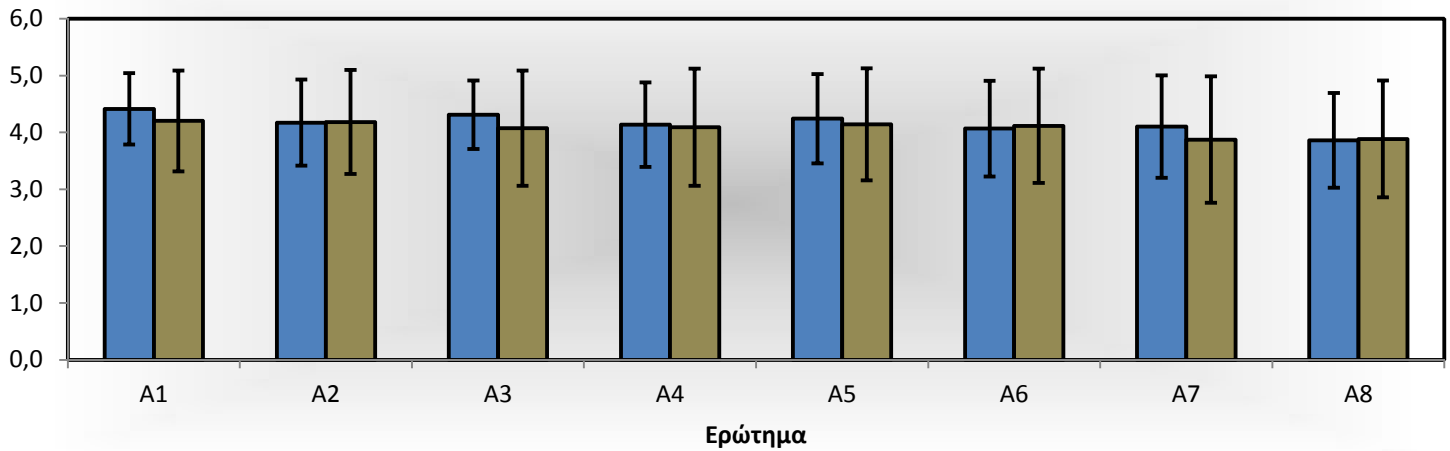
Δ. Αντιμετώπιση παραπόνων	Δ18	Ευκολία πρόσβασης στον αρμόδιο υπάλληλο, προκειμένου να εκφράσετε το παράπονό σας	27	4,4	0,6	5
	Δ19	Προσοχή με την οποία αντιμετωπίστηκε το παράπονό σας	27	4,0	0,6	4
	Δ20	Ταχύτητα επίλυσης του προβλήματός σας	27	3,8	0,6	4
Δ.	Ερωτήματα ενότητας Δ (Δ18 έως Δ20)			4,0	0,7	4

Ε. Γενικά	E21	Σε γενικές γραμμές πώς θα αξιολογούσατε τις υπηρεσίες της Διεύθυνσης;	29	4,4	0,6	4
E.						

Α. Ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών

(Μέση τιμή ± τυπική απόκλιση)

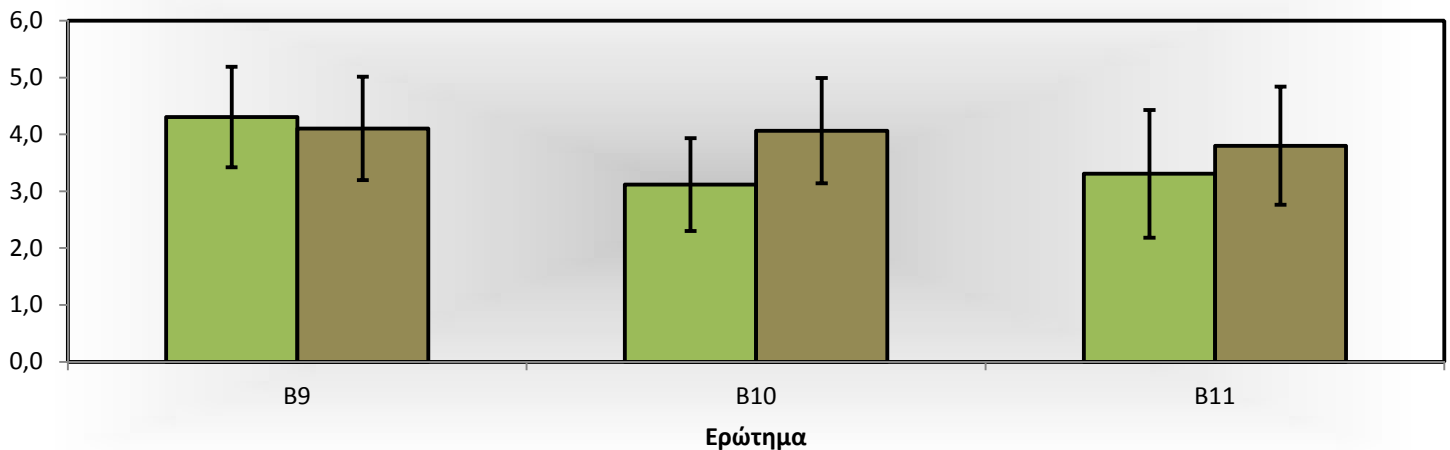
■ Διοικητική Υπηρεσία: Δ.Δ.Δ.Σ. ■ Αποτελέσματα από το σύνολο των Διοικητικών Υπηρεσιών



Β. Δυναμικό και υποδομές

(Μέση τιμή ± τυπική απόκλιση)

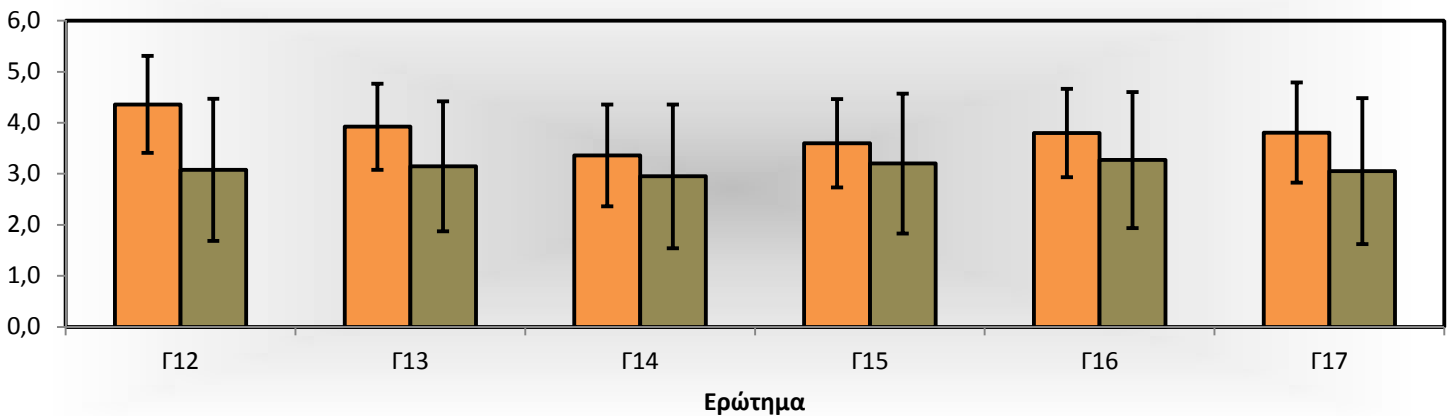
■ Διοικητική Υπηρεσία: Δ.Δ.Δ.Σ. ■ Αποτελέσματα από το σύνολο των Διοικητικών Υπηρεσιών



Γ. Προβλήματα, ελλείψεις και δυσλειτουργίες

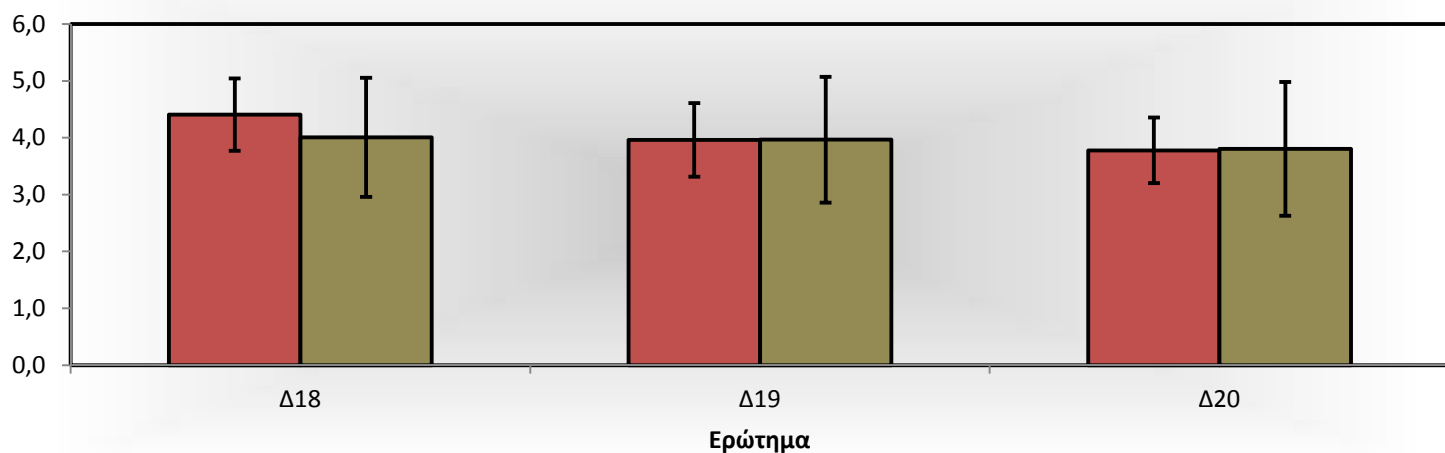
(Μέση τιμή ± τυπική απόκλιση)

■ Διοικητική Υπηρεσία: Δ.Δ.Δ.Σ. ■ Αποτελέσματα από το σύνολο των Διοικητικών Υπηρεσιών



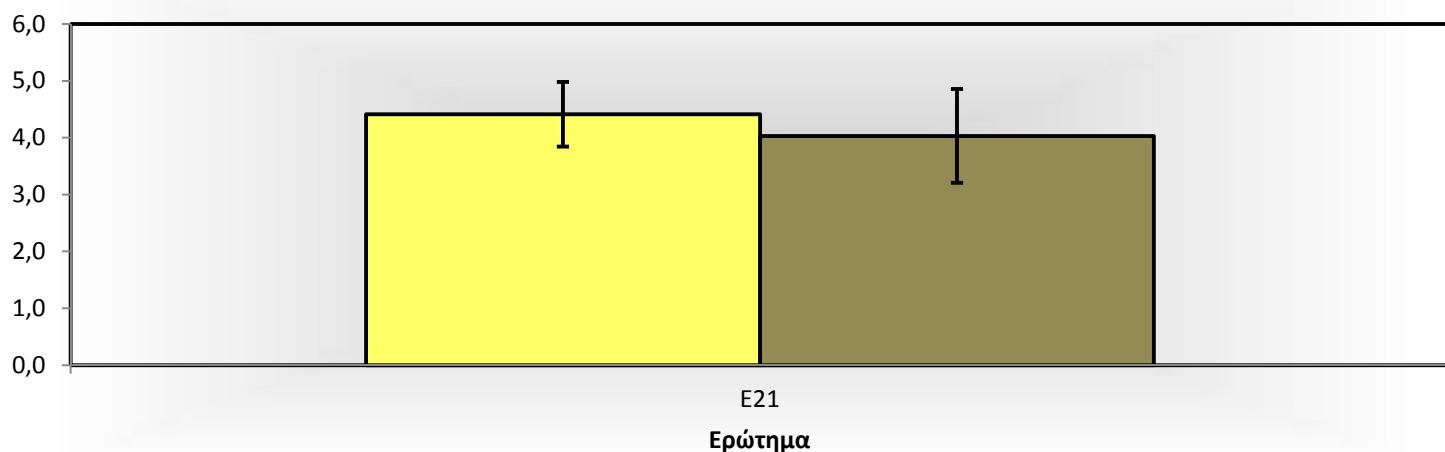
Δ. Αντιμετώπιση παραπόνων (Μέση τιμή ± τυπική απόκλιση)

■ Διοικητική Υπηρεσία: Δ.Δ.Δ.Σ. ■ Αποτελέσματα από το σύνολο των Διοικητικών Υπηρεσιών



Ε. Γενικά (Μέση τιμή ± τυπική απόκλιση)

■ Διοικητική Υπηρεσία: Δ.Δ.Δ.Σ. ■ Αποτελέσματα από το σύνολο των Διοικητικών Υπηρεσιών



ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ – ΣΧΟΛΙΑ

Διεύθυνση Διεθνών και Δημοσίων Σχέσεων (ακ. έτος 2011-2012)

A/A	Πρόταση 1	Πρόταση 2	Πρόταση 3
B			
C			
D			
E			
F			
G			
H			
I			
J			
BA			
BB			
BC			
BD			
BE			
BF			
BG			
BH			
BI	1 1 1 1 1 1 1 1 1 ?	1 1 1 1 1 1 1 1 1 ?	
BJ			
CA	1 1 1 1 1 1 1 1 1 ?	VcRd^ f d 1 1 1 1 @ ?	
CB	1 1 ?	1 1 ?	
CC			
CD			
CE			
CF			
CG			
CH			
CI			
CJ			