

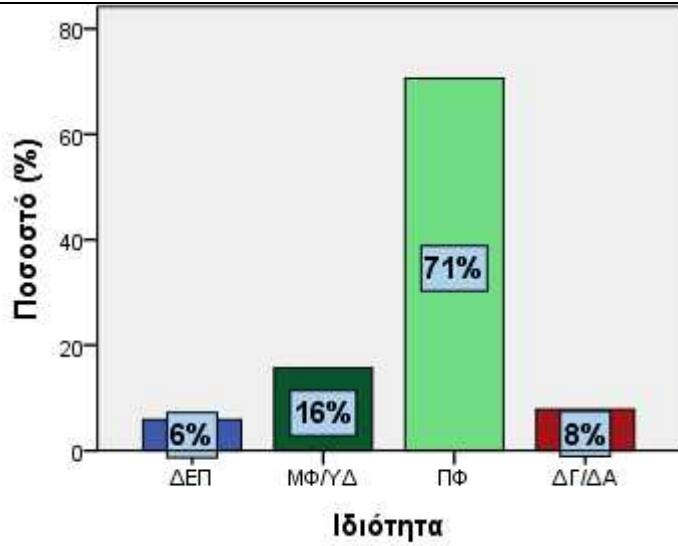
## ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

### ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΦΟΙΤΗΤΙΚΗΣ ΜΕΡΙΜΝΑΣ

Περιγραφική στατιστική ανάλυση θεματικών κατηγοριών ερωτηματολογίου

#### Ιδιότητα συμμετεχόντων στο δείγμα

Ιδιότητα	Συχνότητα	Ποσοστό
ΔΕΠ	3	5,9
ΜΦ/ΥΔ	8	15,7
ΠΦ	36	70,6
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	4	7,8
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>51</b>	<b>100,0</b>



**Βαθμολογική κλίμακα ικανοποίησης:**

① Καθόλου    ② Λίγο    ③ Μέτρια    ④ Πολύ    ⑤ Πάρα πολύ

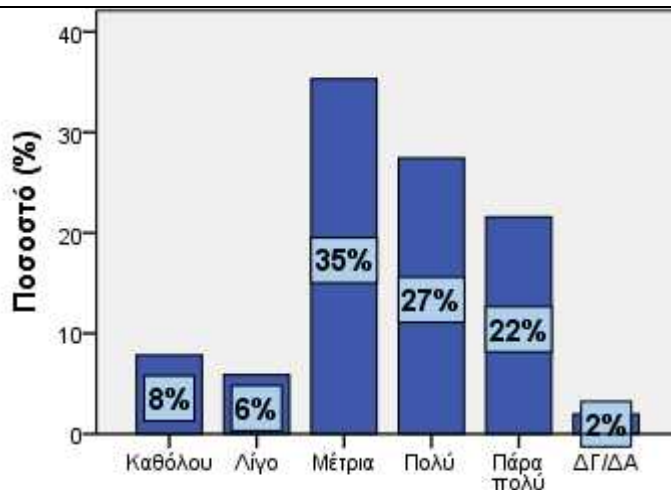
**Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις**

<b>Ερωτήσεις ερωτηματολογίου</b>	<b>Μέση τιμή</b>	<b>Τυπική απόκλιση</b>
1. Ωράριο εξυπηρέτησης	3,50	1,15
2. Ευκολία πρόσβασης στον/στην αρμόδιο/α υπάλληλο	2,91	1,31
3. Κατανόηση των αναγκών σας	2,33	1,28
4. Παροχή βοήθειας	2,43	1,29
5. Αντιμετώπιση/διάθεση προσωπικού	2,69	1,27
6. Συνεργασία με το προσωπικό	2,40	1,19
7. Έγκαιρη ενημέρωση	2,53	1,44
8. Ταχύτητα εξυπηρέτησης	2,69	1,39
9. Κατάρτιση/εμπειρία προσωπικού	2,91	1,29
10. Διαθέσιμες υποδομές (χώροι, εγκαταστάσεις κ.ο.κ.)	3,40	1,17
11. Διαθέσιμος εξοπλισμός	3,02	1,24
12. Έλλειψη προσωπικού	3,07	1,44
13. Ελλείψεις ή προβλήματα στις υποδομές (χώροι, εγκαταστάσεις) και τον εξοπλισμό	3,04	1,20
14. Ελλιπής κατάρτιση προσωπικού	2,86	1,13
15. Προβλήματα λειτουργίας πληροφοριακού συστήματος	3,31	1,35
16. Τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας της υπηρεσίας	3,00	1,28
17. Χρονοβόρες/γραφειοκρατικές διαδικασίες	2,98	1,37
18. Ευκολία πρόσβασης στον αρμόδιο υπάλληλο, προκειμένου να εκφράσετε το παράπονό σας	2,78	1,23
19. Προσοχή με την οποία αντιμετωπίστηκε το παράπονό σας	2,44	1,37
20. Ταχύτητα επίλυσης του προβλήματός σας	2,38	1,31
21. Πληροφόρηση σχετικά με τον τρόπο λειτουργίας του φοιτητικού εστιατορίου	2,98	1,35
22. Επίπεδο εξυπηρέτησης (ροή σίτισης, εμφάνιση-συμπεριφορά προσωπικού)	2,86	1,31
23. Καθαριότητα χώρων εστιατορίου (είσοδος, τραπεζαρία, τουαλέτες)	3,32	1,25
24. Ποιότητα φαγητών	2,20	1,28
25. Ποσότητα φαγητών	1,98	1,22
26. Πληροφόρηση για τις δυνατότητες στέγασης	2,49	1,28
27. Διαδικασία επιλογής για διαμονή στις φοιτητικές κατοικίες	2,00	1,12
28. Συνθήκες διαμονής (καθαριότητα κοινόχρηστων χώρων, θέρμανση, ζεστό νερό, εξοπλισμός, υπηρεσίες διαδικτύου, κ.λπ.)	2,71	1,34
29. Σε γενικές γραμμές πώς θα αξιολογούσατε τις υπηρεσίες της Διεύθυνσης;	2,77	1,11

**A. Ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών**

### 1. Ωράριο εξυπηρέτησης

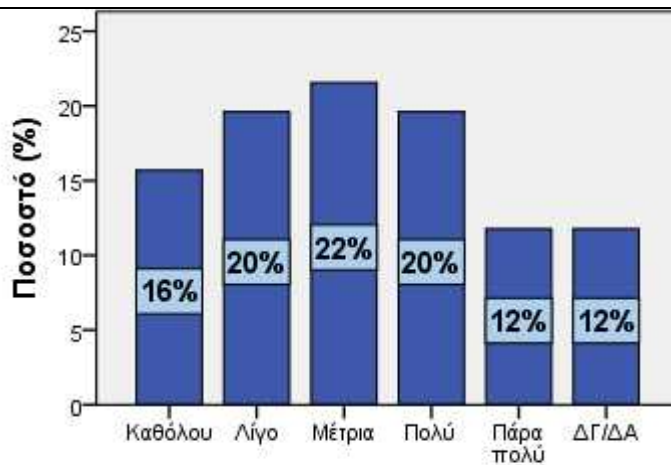
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	4	7,8
Λίγο	3	5,9
Μέτρια	18	35,3
Πολύ	14	27,5
Πάρα πολύ	11	21,6
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	1	2,0
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>51</b>	<b>100,0</b>



1. Ωράριο εξυπηρέτησης

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

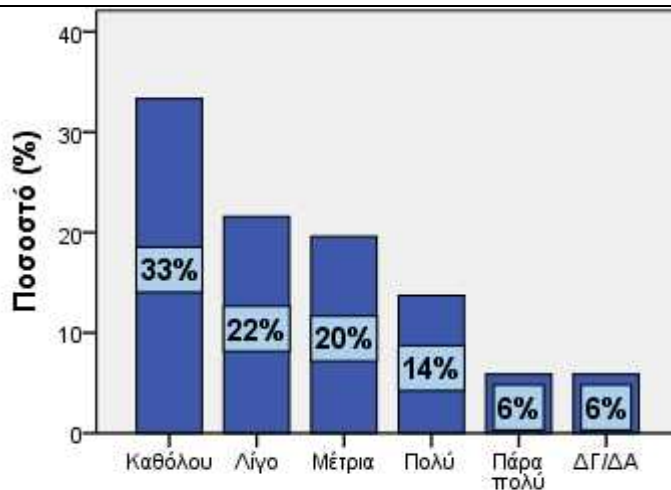
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	8	15,7
Λίγο	10	19,6
Μέτρια	11	21,6
Πολύ	10	19,6
Πάρα πολύ	6	11,8
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	6	11,8
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>51</b>	<b>100,0</b>



2. Ευκολία πρόσβασης στον/στην αρμόδιο/α υπάλληλο

### 3. Κατανόηση των αναγκών σας

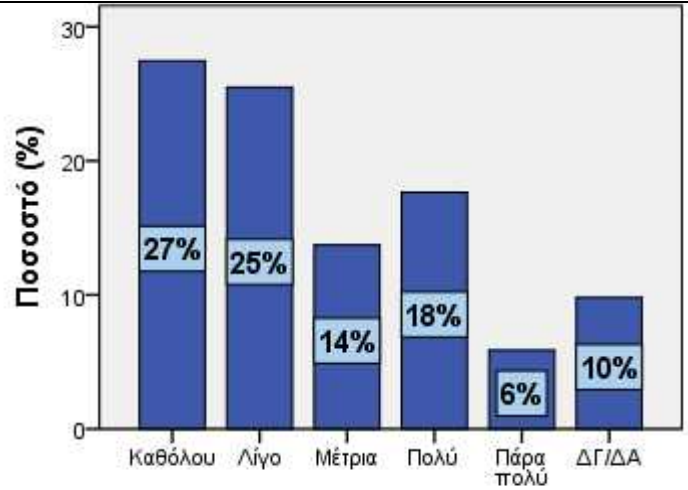
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	17	33,3
Λίγο	11	21,6
Μέτρια	10	19,6
Πολύ	7	13,7
Πάρα πολύ	3	5,9
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	3	5,9
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>51</b>	<b>100,0</b>



3. Κατανόηση των αναγκών σας

#### 4. Παροχή βοήθειας

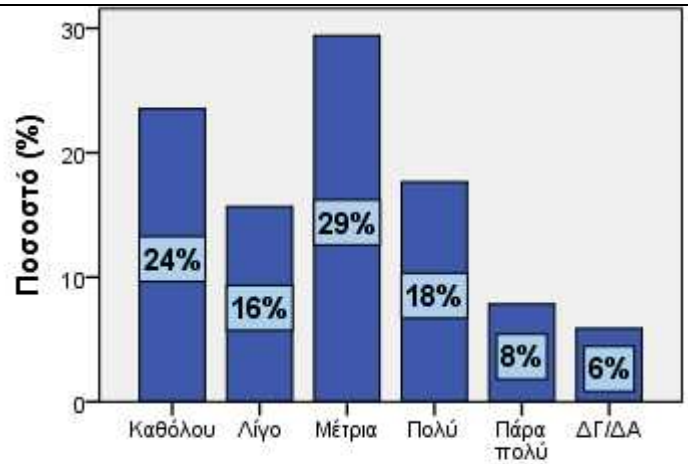
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	14	27,5
Λίγο	13	25,5
Μέτρια	7	13,7
Πολύ	9	17,6
Πάρα πολύ	3	5,9
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	5	9,8
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>51</b>	<b>100,0</b>



4. Παροχή βοήθειας

#### 5. Αντιμετώπιση/διάθεση προσωπικού

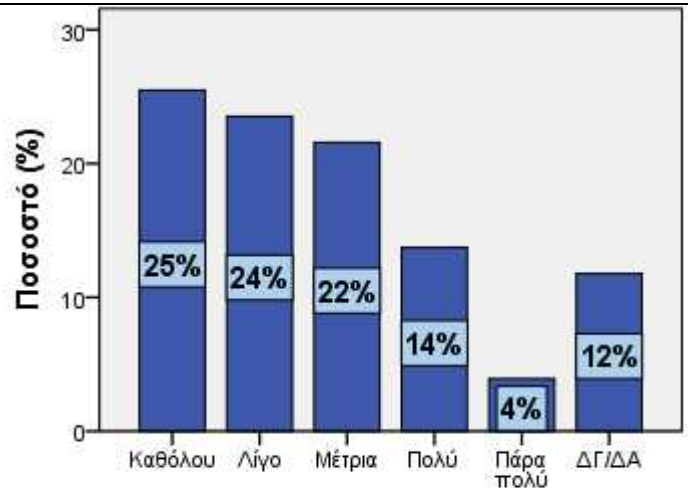
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	12	23,5
Λίγο	8	15,7
Μέτρια	15	29,4
Πολύ	9	17,6
Πάρα πολύ	4	7,8
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	3	5,9
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>51</b>	<b>100,0</b>



5. Αντιμετώπιση/διάθεση προσωπικού

#### 6. Συνεργασία με το προσωπικό

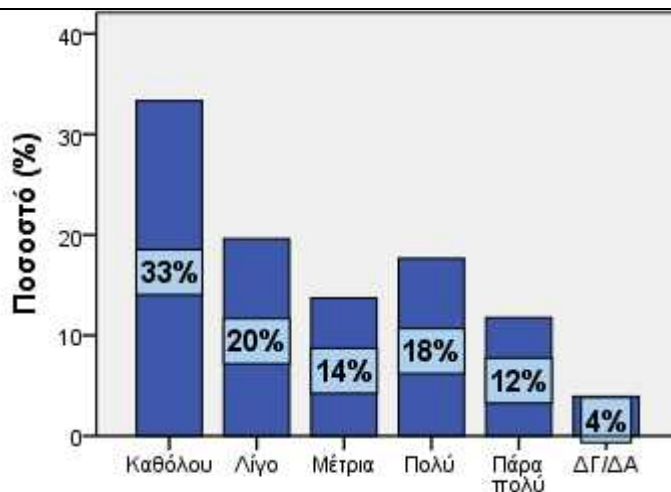
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	13	25,5
Λίγο	12	23,5
Μέτρια	11	21,6
Πολύ	7	13,7
Πάρα πολύ	2	3,9
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	6	11,8
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>51</b>	<b>100,0</b>



6. Συνεργασία με το προσωπικό

### 7. Έγκαιρη ενημέρωση

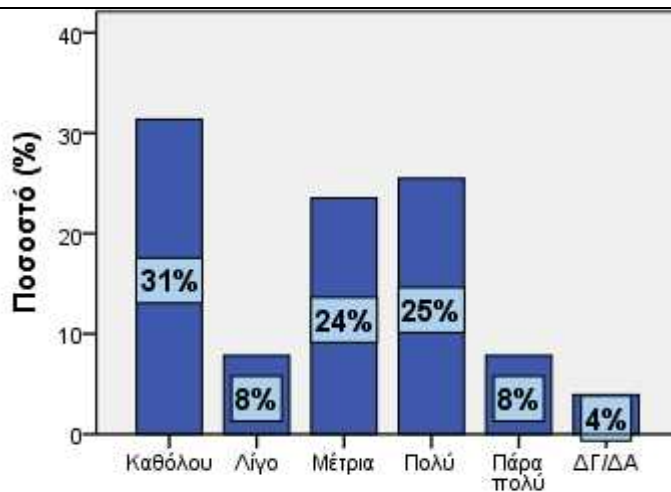
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	17	33,3
Λίγο	10	19,6
Μέτρια	7	13,7
Πολύ	9	17,6
Πάρα πολύ	6	11,8
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	2	3,9
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>51</b>	<b>100,0</b>



7. Έγκαιρη ενημέρωση

### 8. Ταχύτητα εξυπηρέτησης

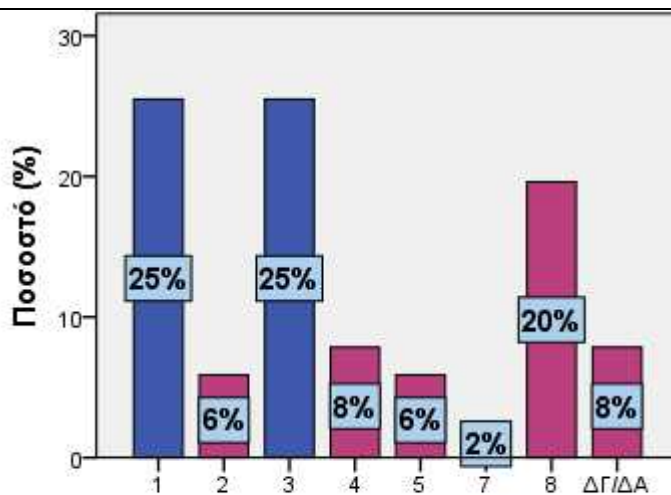
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	16	31,4
Λίγο	4	7,8
Μέτρια	12	23,5
Πολύ	13	25,5
Πάρα πολύ	4	7,8
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	2	3,9
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>51</b>	<b>100,0</b>



8. Ταχύτητα εξυπηρέτησης

### 1ο σημαντικό στοιχείο

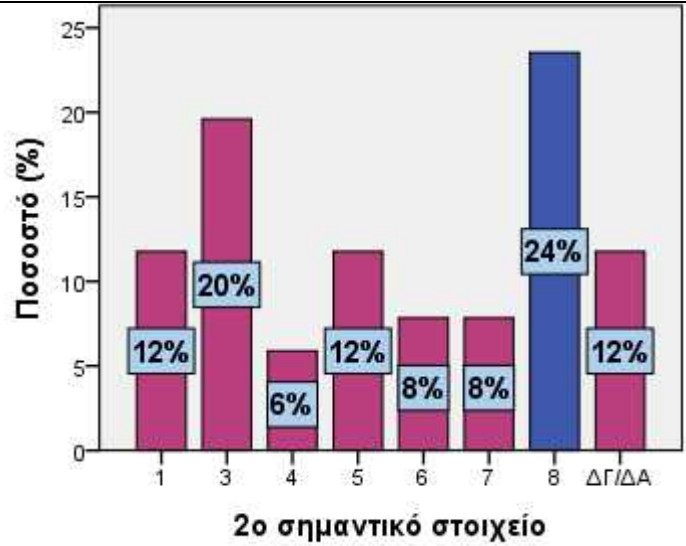
	Συχνότητα	Ποσοστό
1	13	25,5
2	3	5,9
3	13	25,5
4	4	7,8
5	3	5,9
7	1	2,0
8	10	19,6
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	4	7,8
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>51</b>	<b>100,0</b>



1ο σημαντικό στοιχείο

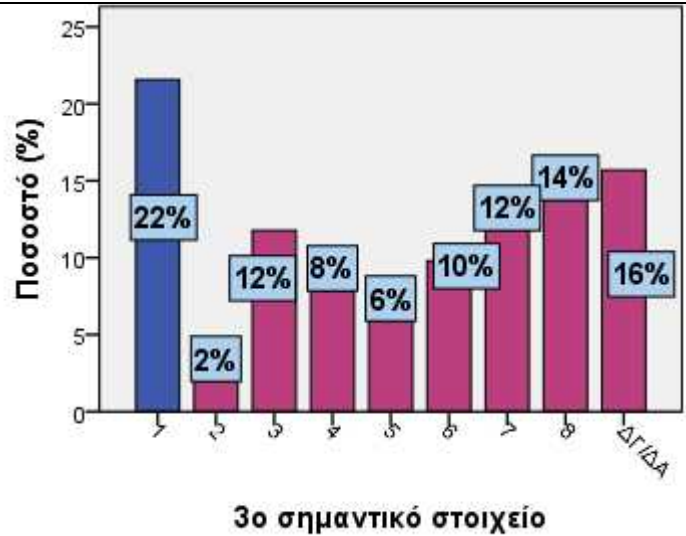
### 2ο σημαντικό στοιχείο

	Συχνότητα	Ποσοστό
1	6	11,8
3	10	19,6
4	3	5,9
5	6	11,8
6	4	7,8
7	4	7,8
8	12	23,5
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	6	11,8
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>51</b>	<b>100,0</b>



### 3ο σημαντικό στοιχείο

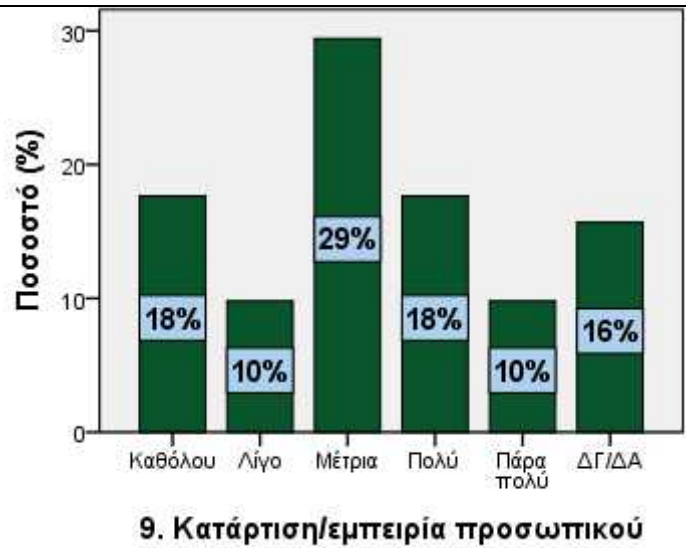
	Συχνότητα	Ποσοστό
1	11	21,6
2	1	2,0
3	6	11,8
4	4	7,8
5	3	5,9
6	5	9,8
7	6	11,8
8	7	13,7
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	8	15,7
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>51</b>	<b>100,0</b>



## Β. Δυναμικό και υποδομές

### 9. Κατάρτιση/εμπειρία προσωπικού

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	9	17,6
Λίγο	5	9,8
Μέτρια	15	29,4
Πολύ	9	17,6
Πάρα πολύ	5	9,8
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	8	15,7
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>51</b>	<b>100,0</b>



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

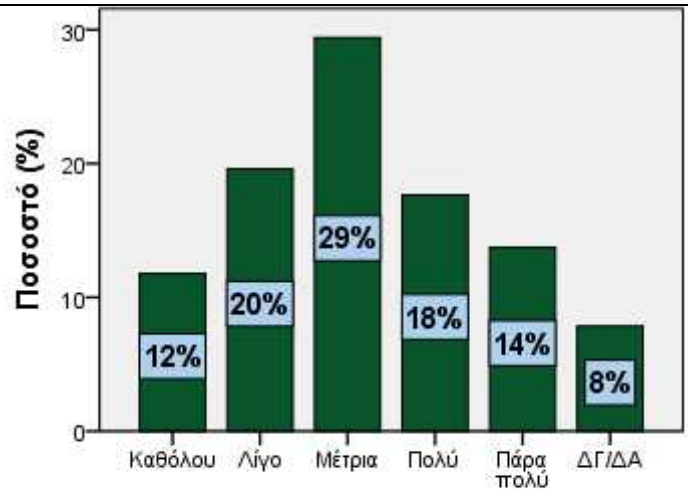
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	4	7,8
Λίγο	6	11,8
Μέτρια	12	23,5
Πολύ	17	33,3
Πάρα πολύ	8	15,7
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	4	7,8
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>51</b>	<b>100,0</b>



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

### 11. Διαθέσιμος εξοπλισμός

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	6	11,8
Λίγο	10	19,6
Μέτρια	15	29,4
Πολύ	9	17,6
Πάρα πολύ	7	13,7
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	4	7,8
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>51</b>	<b>100,0</b>

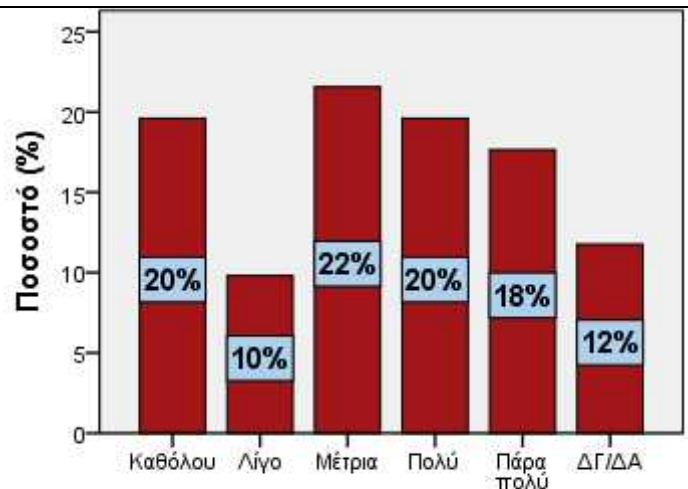


11. Διαθέσιμος εξοπλισμός

## Γ. Προβλήματα, ελλείψεις και δυσλειτουργίες

### 12. Έλλειψη προσωπικού

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	10	19,6
Λίγο	5	9,8
Μέτρια	11	21,6
Πολύ	10	19,6
Πάρα πολύ	9	17,6
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	6	11,8
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>51</b>	<b>100,0</b>



12. Έλλειψη προσωπικού



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

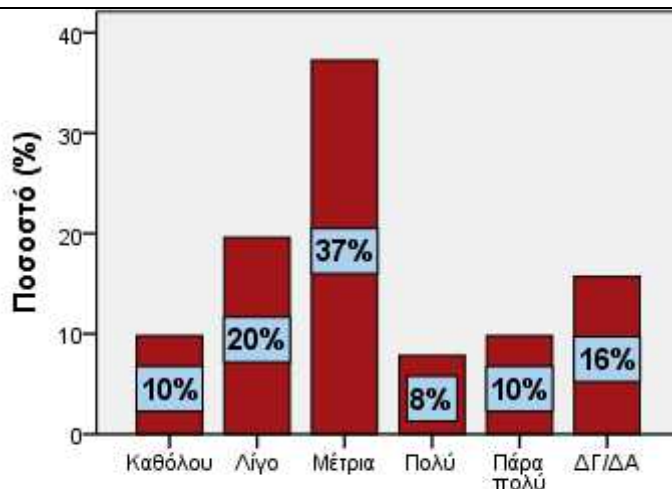
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	4	7,8
Λίγο	12	23,5
Μέτρια	17	33,3
Πολύ	6	11,8
Πάρα πολύ	8	15,7
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	4	7,8
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>51</b>	<b>100,0</b>



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

**14. Ελλιπής κατάρτιση προσωπικού**

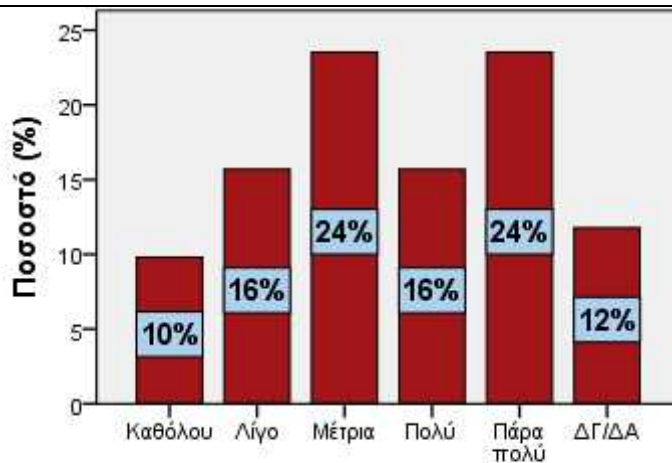
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	5	9,8
Λίγο	10	19,6
Μέτρια	19	37,3
Πολύ	4	7,8
Πάρα πολύ	5	9,8
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	8	15,7
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>51</b>	<b>100,0</b>



**14. Ελλιπής κατάρτιση προσωπικού**

**15. Προβλήματα λειτουργίας πληροφοριακού συστήματος**

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	5	9,8
Λίγο	8	15,7
Μέτρια	12	23,5
Πολύ	8	15,7
Πάρα πολύ	12	23,5
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	6	11,8
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>51</b>	<b>100,0</b>

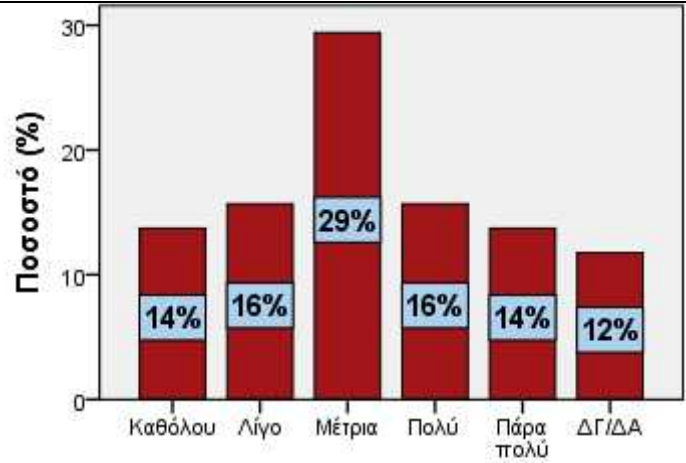


**15. Προβλήματα λειτουργίας πληροφοριακού συστήματος**



### 16. Τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας της υπηρεσίας

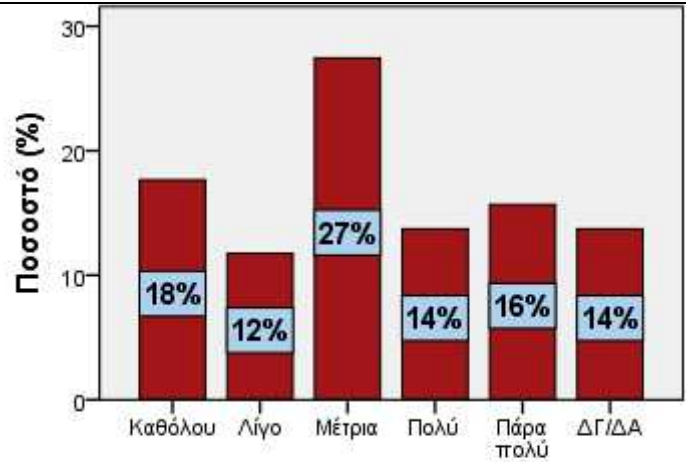
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	7	13,7
Λίγο	8	15,7
Μέτρια	15	29,4
Πολύ	8	15,7
Πάρα πολύ	7	13,7
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	6	11,8
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>51</b>	<b>100,0</b>



16. Τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας της υπηρεσίας

### 17. Χρονοβόρες/γραφειοκρατικές διαδικασίες

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	9	17,6
Λίγο	6	11,8
Μέτρια	14	27,5
Πολύ	7	13,7
Πάρα πολύ	8	15,7
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	7	13,7
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>51</b>	<b>100,0</b>



17. Χρονοβόρες/γραφειοκρατικές διαδικασίες

## Δ. Αντιμετώπιση παραπόνων

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

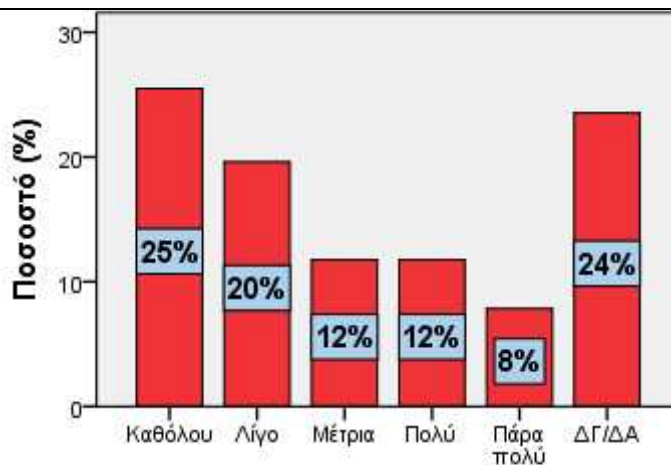
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	6	11,8
Λίγο	12	23,5
Μέτρια	12	23,5
Πολύ	5	9,8
Πάρα πολύ	5	9,8
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	11	21,6
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>51</b>	<b>100,0</b>



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

**19. Προσοχή με την οποία αντιμετωπίστηκε το παράπνοό σας**

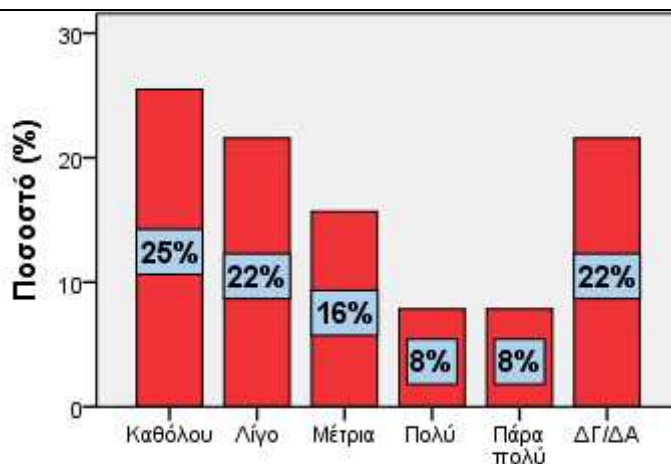
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	13	25,5
Λίγο	10	19,6
Μέτρια	6	11,8
Πολύ	6	11,8
Πάρα πολύ	4	7,8
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	12	23,5
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>51</b>	<b>100,0</b>



**19. Προσοχή με την οποία αντιμετωπίστηκε το παράπνοό σας**

**20. Ταχύτητα επίλυσης του προβλήματός σας**

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	13	25,5
Λίγο	11	21,6
Μέτρια	8	15,7
Πολύ	4	7,8
Πάρα πολύ	4	7,8
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	11	21,6
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>51</b>	<b>100,0</b>

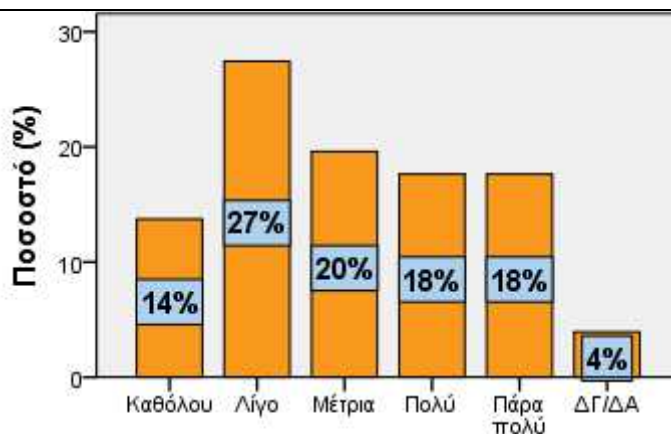


**20. Ταχύτητα επίλυσης του προβλήματός σας**

**Ε. Υπηρεσίες - Συναλλαγές**

**21. Πληροφόρηση σχετικά με τον τρόπο λειτουργίας του φοιτητικού εστιατορίου**

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	7	13,7
Λίγο	14	27,5
Μέτρια	10	19,6
Πολύ	9	17,6
Πάρα πολύ	9	17,6
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	2	3,9
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>51</b>	<b>100,0</b>



**21. Πληροφόρηση σχετικά με τον τρόπο λειτουργίας του φοιτητικού εστιατορίου**

**22. Επίπεδο εξυπηρέτησης (ροή σίτισης, εμφάνιση-συμπεριφορά προσωπικού)**

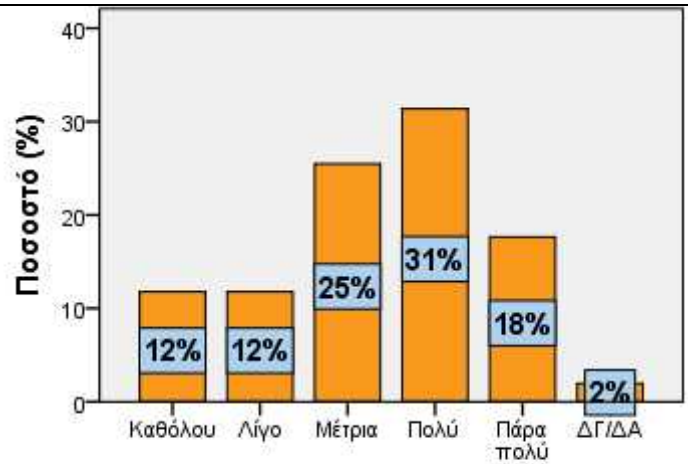
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	10	19,6
Λίγο	10	19,6
Μέτρια	11	21,6
Πολύ	13	25,5
Πάρα πολύ	5	9,8
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	2	3,9
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>51</b>	<b>100,0</b>



**22. Επίπεδο εξυπηρέτησης (ροή σίτισης, εμφάνιση-συμπεριφορά προσωπικού)**

**23. Καθαριότητα χώρων εστιατορίου (είσοδος, τραπεζαρία, τουαλέτες)**

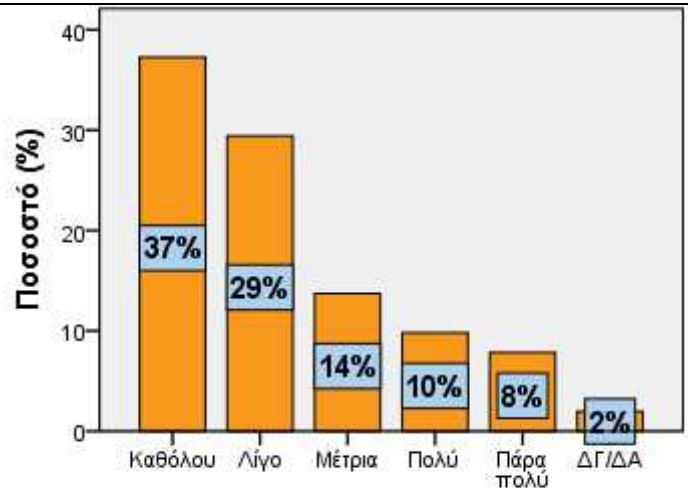
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	6	11,8
Λίγο	6	11,8
Μέτρια	13	25,5
Πολύ	16	31,4
Πάρα πολύ	9	17,6
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	1	2,0
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>51</b>	<b>100,0</b>



**23. Καθαριότητα χώρων εστιατορίου (είσοδος, τραπεζαρία, τουαλέτες)**

**24. Ποιότητα φαγητών**

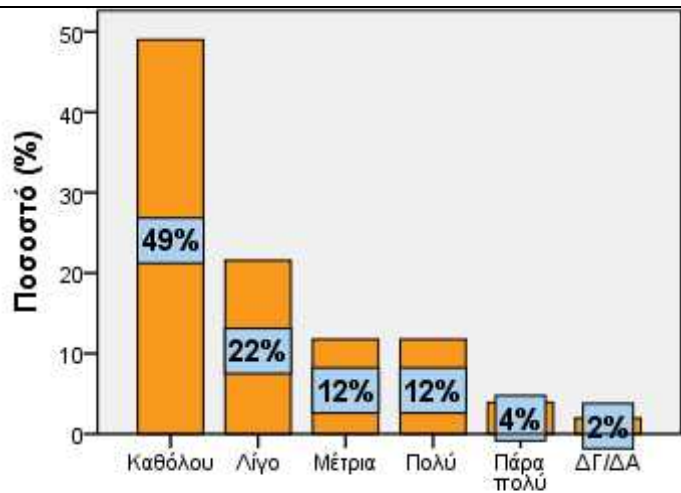
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	19	37,3
Λίγο	15	29,4
Μέτρια	7	13,7
Πολύ	5	9,8
Πάρα πολύ	4	7,8
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	1	2,0
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>51</b>	<b>100,0</b>



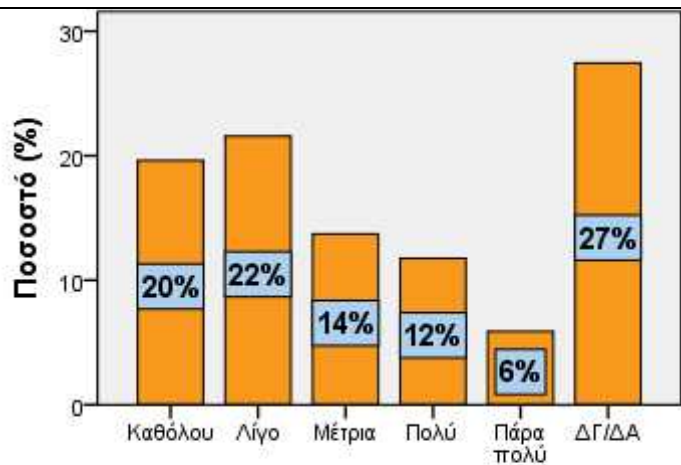
**24. Ποιότητα φαγητών**

**25. Ποσότητα φαγητών**

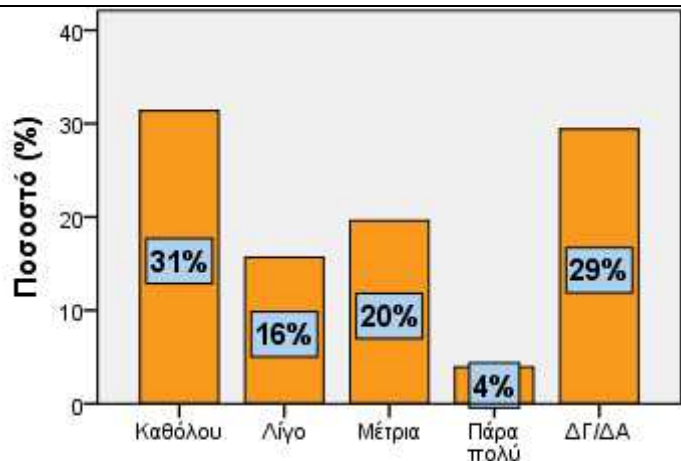
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	25	49,0
Λίγο	11	21,6
Μέτρια	6	11,8
Πολύ	6	11,8
Πάρα πολύ	2	3,9
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	1	2,0
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>51</b>	<b>100,0</b>

**25. Ποσότητα φαγητών****26. Πληροφόρηση για τις δυνατότητες στέγασης**

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	10	19,6
Λίγο	11	21,6
Μέτρια	7	13,7
Πολύ	6	11,8
Πάρα πολύ	3	5,9
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	14	27,5
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>51</b>	<b>100,0</b>

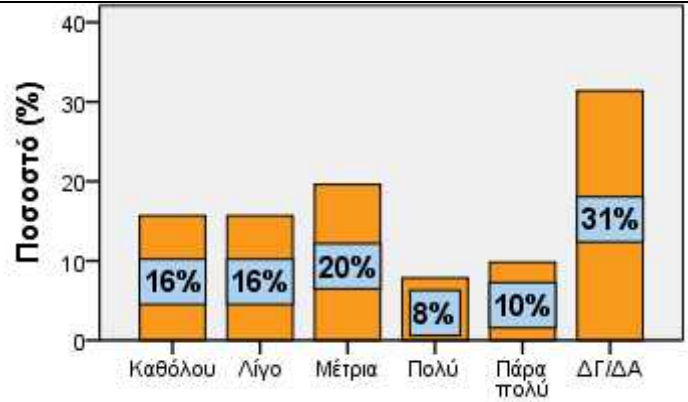
**26. Πληροφόρηση για τις δυνατότητες στέγασης****27. Διαδικασία επιλογής για διαμονή στις φοιτητικές κατοικίες**

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	16	31,4
Λίγο	8	15,7
Μέτρια	10	19,6
Πάρα πολύ	2	3,9
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	15	29,4
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>51</b>	<b>100,0</b>

**27. Διαδικασία επιλογής για διαμονή στις φοιτητικές κατοικίες**

28. Συνθήκες διαμονής (καθαριότητα κοινόχρηστων χώρων, θέρμανση, ζεστό νερό, εξοπλισμός, υπηρεσίες διαδικτύου, κ.λπ.)

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	8	15,7
Λίγο	8	15,7
Μέτρια	10	19,6
Πολύ	4	7,8
Πάρα πολύ	5	9,8
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	16	31,4
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>51</b>	<b>100,0</b>

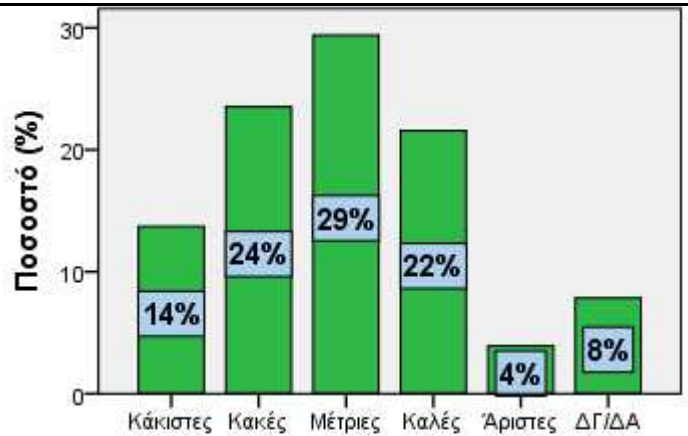


28. Συνθήκες διαμονής (καθαριότητα κοινόχρηστων χώρων, θέρμανση, ζεστό νερό, εξοπλισμός, υπηρεσίες διαδικτύου, κ.λπ.)

## ΣΤ. Γενικά

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

	Συχνότητα	Ποσοστό
Κάκιστες	7	13,7
Κακές	12	23,5
Μέτριες	15	29,4
Καλές	11	21,6
Άριστες	2	3,9
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	4	7,8
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>51</b>	<b>100,0</b>



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