

ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ

ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΧΝΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΡΑΒΔΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

A. Ενημέρωση - Επικοινωνία

Διοικητική

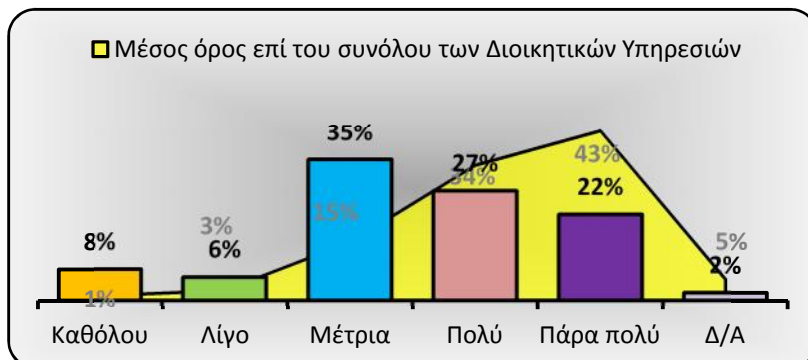
Ακαδημαϊκό έτος 2011-2012

Υπηρεσία: Δ.Φ.Μ.

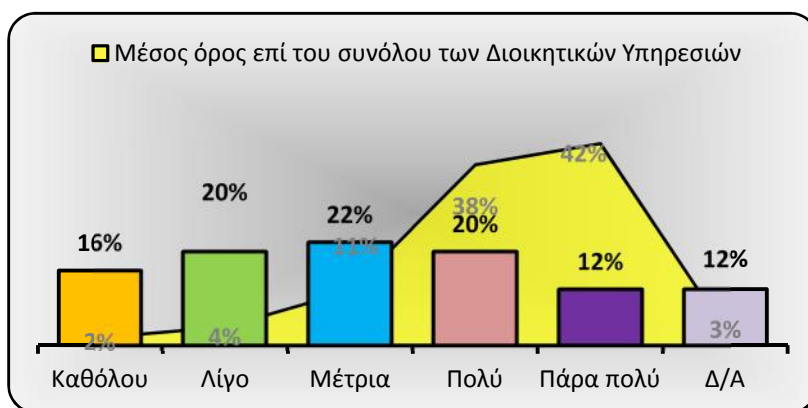
Σύνολο ερωτηματολογίων:

51

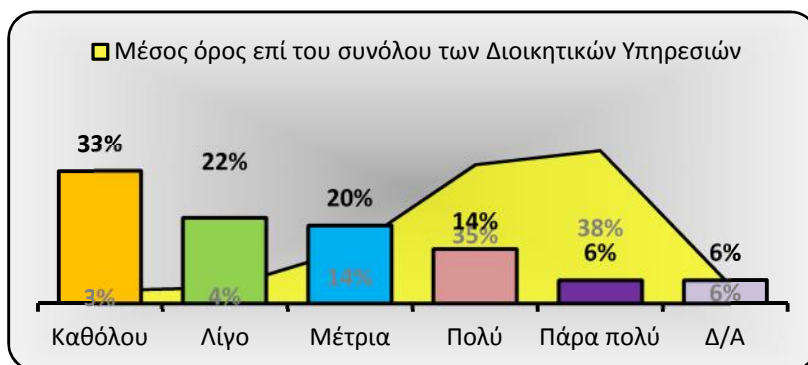
1. Ωράριο εξυπηρέτησης:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	4	8%
Λίγο	3	6%
Μέτρια	18	35%
Πολύ	14	27%
Πάρα πολύ	11	22%
Δ/Α	1	2%
Σύνολο	51	



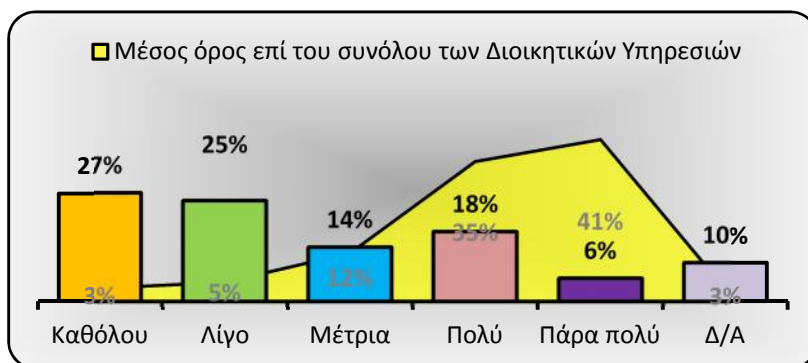
2. Ευκολία πρόσβασης στον/στην αρμόδιο/α υπάλληλο:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	8	16%
Λίγο	10	20%
Μέτρια	11	22%
Πολύ	10	20%
Πάρα πολύ	6	12%
Δ/Α	6	12%
Σύνολο	51	



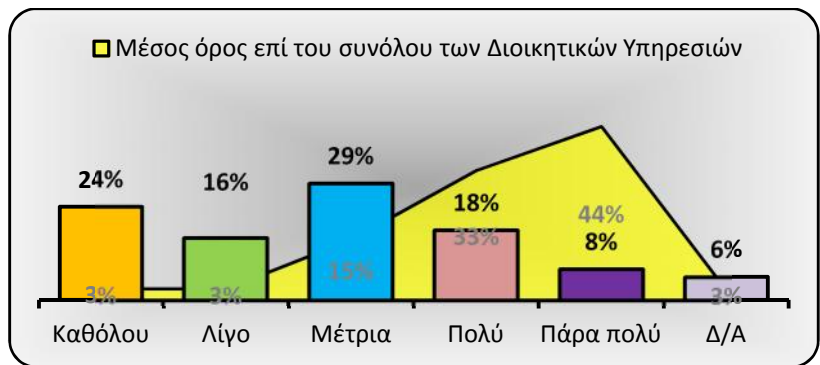
3. Κατανόηση των αναγκών σας:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	17	33%
Λίγο	11	22%
Μέτρια	10	20%
Πολύ	7	14%
Πάρα πολύ	3	6%
Δ/Α	3	6%
Σύνολο	51	



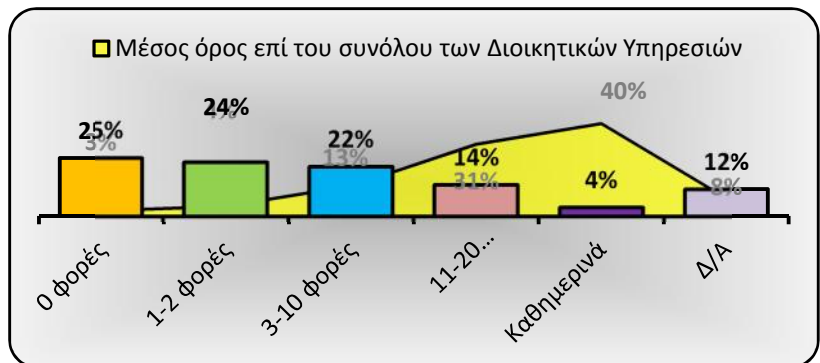
4. Παροχή βοήθειας:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	14	27%
Λίγο	13	25%
Μέτρια	7	14%
Πολύ	9	18%
Πάρα πολύ	3	6%
Δ/Α	5	10%
Σύνολο	51	



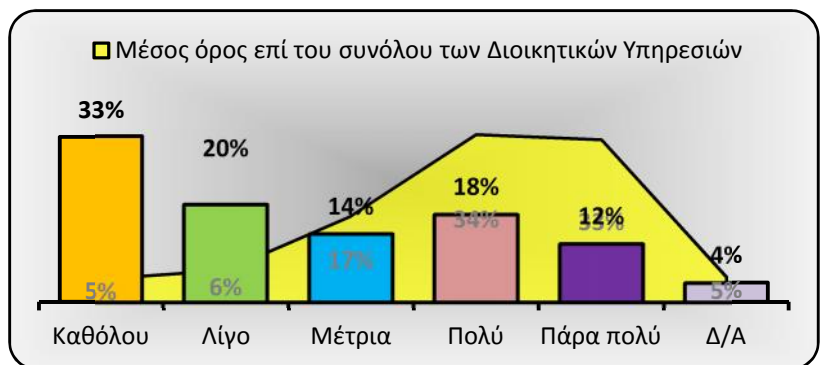
5. Αντιμετώπιση/διάθεση προσωπικού:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	12	24%
Λίγο	8	16%
Μέτρια	15	29%
Πολύ	9	18%
Πάρα πολύ	4	8%
Δ/Α	3	6%
Σύνολο	51	



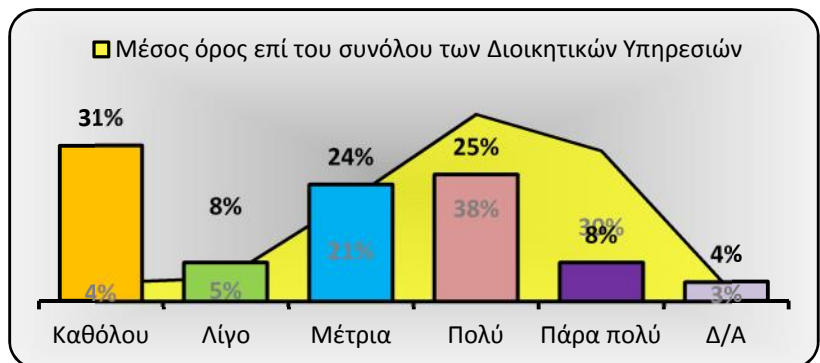
6. Συνεργασία με το προσωπικό:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
0 φορές	13	25%
1-2 φορές	12	24%
3-10 φορές	11	22%
11-20 φορές	7	14%
Καθημερινά	2	4%
Δ/Α	6	12%
Σύνολο	51	



7. Έγκαιρη ενημέρωση:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	17	33%
Λίγο	10	20%
Μέτρια	7	14%
Πολύ	9	18%
Πάρα πολύ	6	12%
Δ/Α	2	4%
Σύνολο	51	



8. Ταχύτητα εξυπηρέτησης:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	16	31%
Λίγο	4	8%
Μέτρια	12	24%
Πολύ	13	25%
Πάρα πολύ	4	8%
Δ/Α	2	4%
Σύνολο	51	



Β. Δυναμικό και υποδομές

Διοικητική

Ακαδημαϊκό έτος 2011-2012

Υπηρεσία: Δ.Φ.Μ.

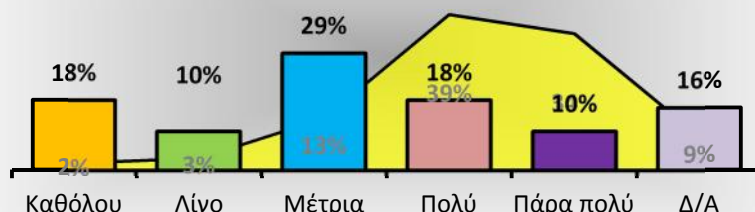
Σύνολο ερωτηματολογίων:

51

9. Κατάρτιση/εμπειρία προσωπικού:

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	9	18%
Λίγο	5	10%
Μέτρια	15	29%
Πολύ	9	18%
Πάρα πολύ	5	10%
Δ/Α	8	16%
Σύνολο	51	

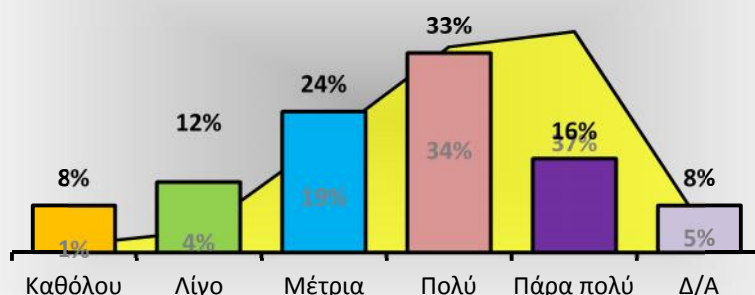
■ Μέσος όρος επί του συνόλου των Διοικητικών Υπηρεσιών



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

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	4	8%
Λίγο	6	12%
Μέτρια	12	24%
Πολύ	17	33%
Πάρα πολύ	8	16%
Δ/Α	4	8%
Σύνολο	51	

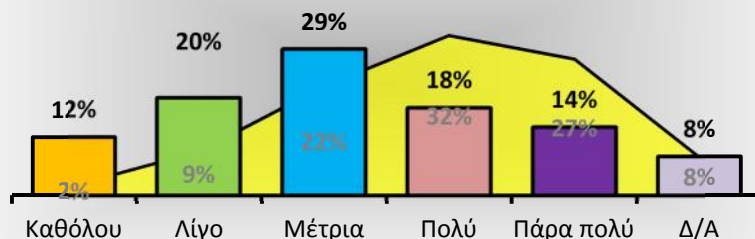
■ Μέσος όρος επί του συνόλου των Διοικητικών Υπηρεσιών



11. Διαθέσιμος εξοπλισμός:

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	6	12%
Λίγο	10	20%
Μέτρια	15	29%
Πολύ	9	18%
Πάρα πολύ	7	14%
Δ/Α	4	8%
Σύνολο	51	

■ Μέσος όρος επί του συνόλου των Διοικητικών Υπηρεσιών



Γ. Παρεχόμενες υπηρεσίες

Διοικητική

Ακαδημαϊκό έτος 2011-2012

Υπηρεσία: Δ.Φ.Μ.

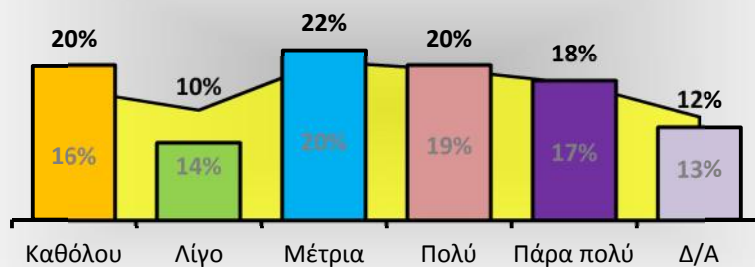
Σύνολο ερωτηματολογίων:

51

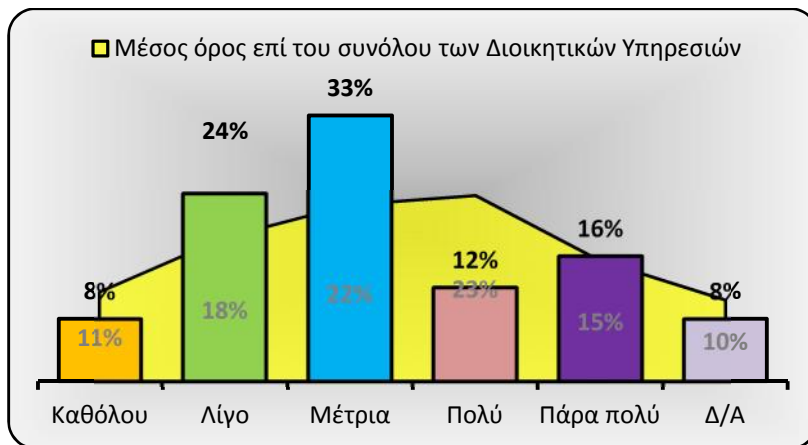
12. Έλλειψη προσωπικού:

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	10	20%
Λίγο	5	10%
Μέτρια	11	22%
Πολύ	10	20%
Πάρα πολύ	9	18%
Δ/Α	6	12%
Σύνολο	51	

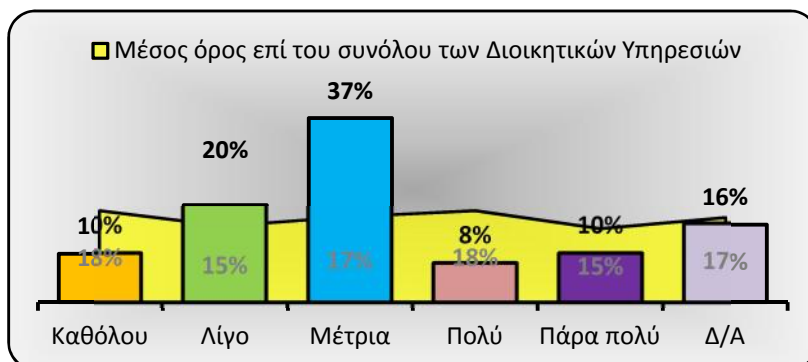
■ Μέσος όρος επί του συνόλου των Διοικητικών Υπηρεσιών



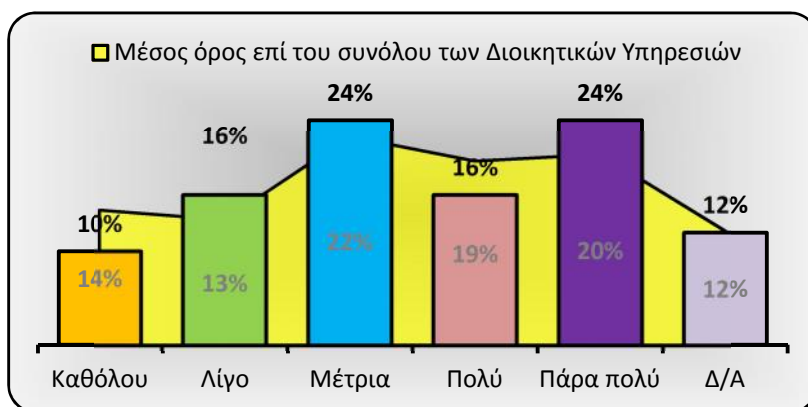
13. Ελλείψεις ή προβλήματα στις υποδομές (χώροι, εγκαταστάσεις) και τον εξοπλισμό:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	4	8%
Λίγο	12	24%
Μέτρια	17	33%
Πολύ	6	12%
Πάρα πολύ	8	16%
Δ/Α	4	8%
Σύνολο	51	



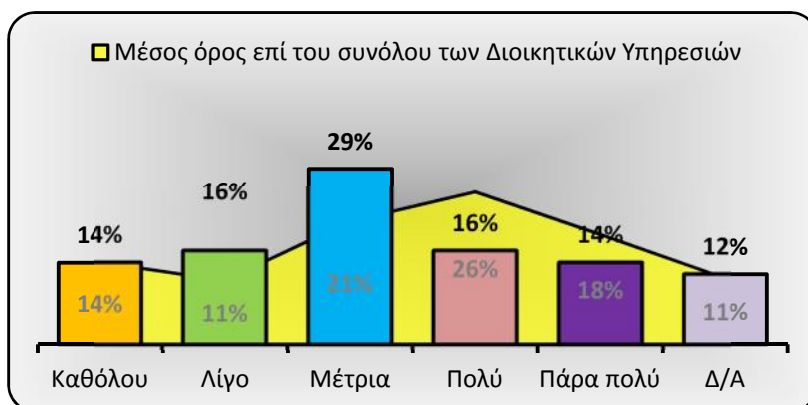
14. Ελλιπής κατάρτιση προσωπικού:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	5	10%
Λίγο	10	20%
Μέτρια	19	37%
Πολύ	4	8%
Πάρα πολύ	5	10%
Δ/Α	8	16%
Σύνολο	51	



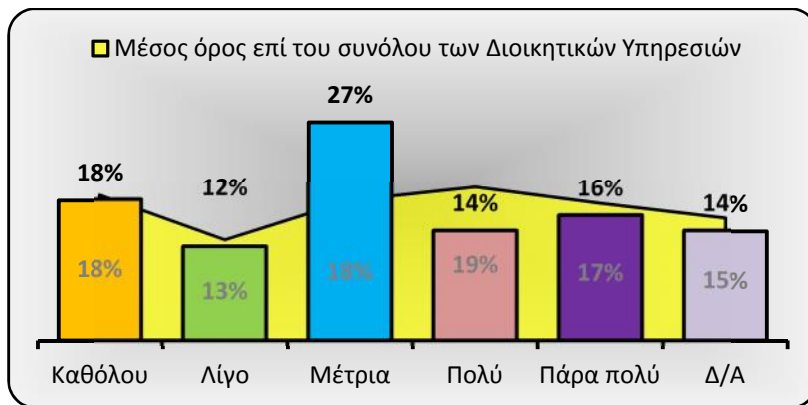
15. Προβλήματα λειτουργίας πληροφοριακού συστήματος:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	5	10%
Λίγο	8	16%
Μέτρια	12	24%
Πολύ	8	16%
Πάρα πολύ	12	24%
Δ/Α	6	12%
Σύνολο	51	



16. Τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας της υπηρεσίας:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	7	14%
Λίγο	8	16%
Μέτρια	15	29%
Πολύ	8	16%
Πάρα πολύ	7	14%
Δ/Α	6	12%
Σύνολο	51	



17. Χρονοβόρες/γραφειοκρατικές διαδικασίες:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	9	18%
Λίγο	6	12%
Μέτρια	14	27%
Πολύ	7	14%
Πάρα πολύ	8	16%
Δ/Α	7	14%
Σύνολο	51	

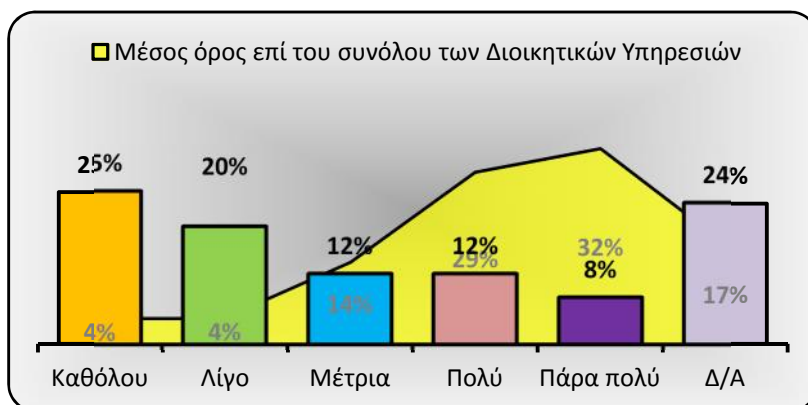


Δ. Προβλήματα, ελλείψεις και δυσλειτουργίες			
Διοικητική Υπηρεσία:	Δ.Φ.Μ.	Ακαδημαϊκό έτος 2011-2012	Σύνολο ερωτηματολογίων: 51

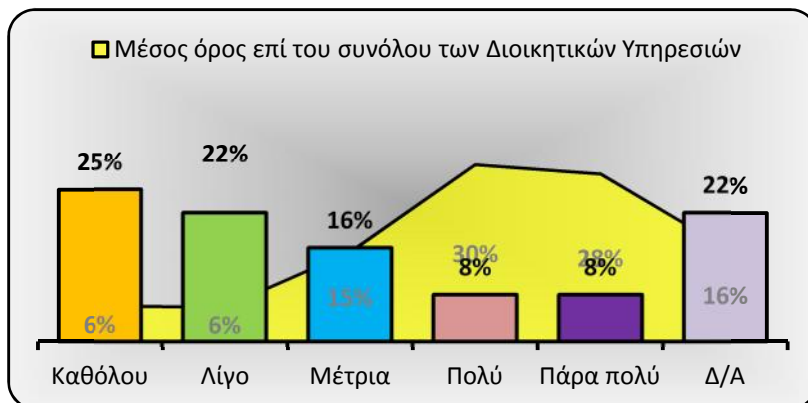
18. Ευκολία πρόσβασης στον αρμόδιο υπάλληλο, προκειμένου να εκφράσετε το παράπονό σας:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	6	12%
Λίγο	12	24%
Μέτρια	12	24%
Πολύ	5	10%
Πάρα πολύ	5	10%
Δ/Α	11	22%
Σύνολο	51	



19. Προσοχή με την οποία αντιμετωπίστηκε το παράπονό σας:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	13	25%
Λίγο	10	20%
Μέτρια	6	12%
Πολύ	6	12%
Πάρα πολύ	4	8%
Δ/Α	12	24%
Σύνολο	51	



20. Ταχύτητα επίλυσης του προβλήματός σας:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	13	25%
Λίγο	11	22%
Μέτρια	8	16%
Πολύ	4	8%
Πάρα πολύ	4	8%
Δ/Α	11	22%
Σύνολο	51	



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

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	6	12%
Λίγο	12	24%
Μέτρια	12	24%
Πολύ	5	10%
Πάρα πολύ	5	10%
Δ/Α	11	22%
Σύνολο	51	

