

## ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

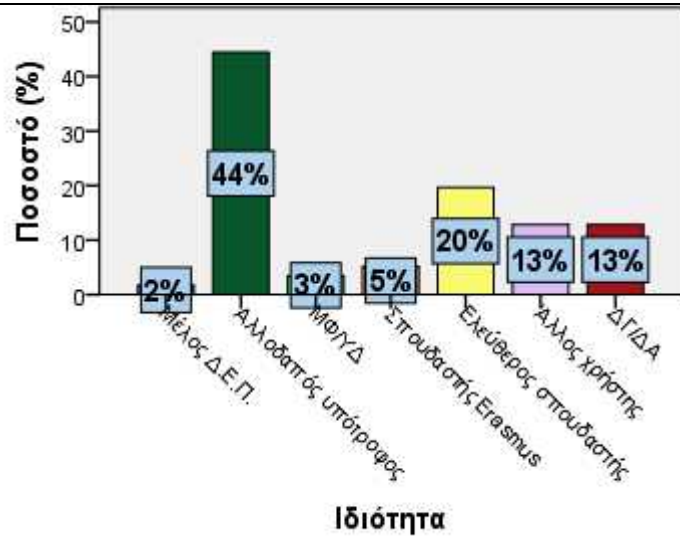
### ΚΕΝΤΡΟ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΓΛΩΣΣΑΣ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ

Περιγραφική στατιστική ανάλυση θεματικών κατηγοριών ερωτηματολογίου

#### Συμμετέχοντες στο δείγμα

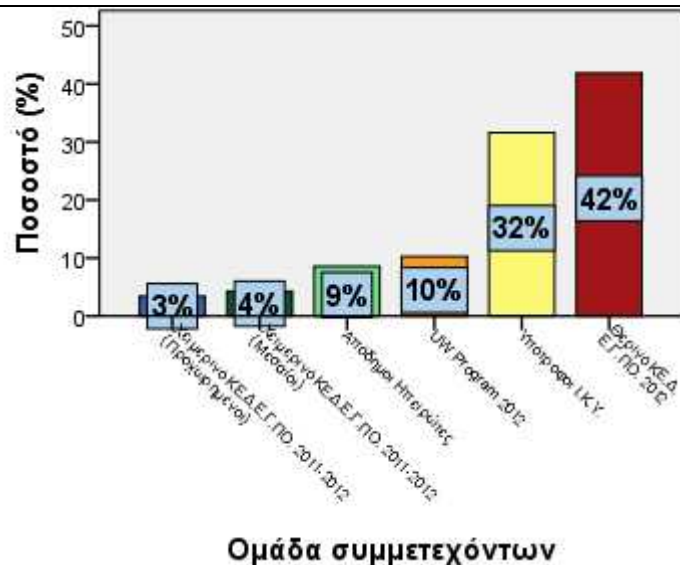
##### Ιδιότητα

	Συχνότητα	Ποσοστό
Μέλος Δ.Ε.Π.	2	1,7
Αλλοδαπός υπότροφος	52	44,4
ΜΦ/ΥΔ	4	3,4
Σπουδαστής Erasmus	6	5,1
Ελεύθερος σπουδαστής	23	19,7
Άλλος χρήστης	15	12,8
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	15	12,8
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>117</b>	<b>100,0</b>



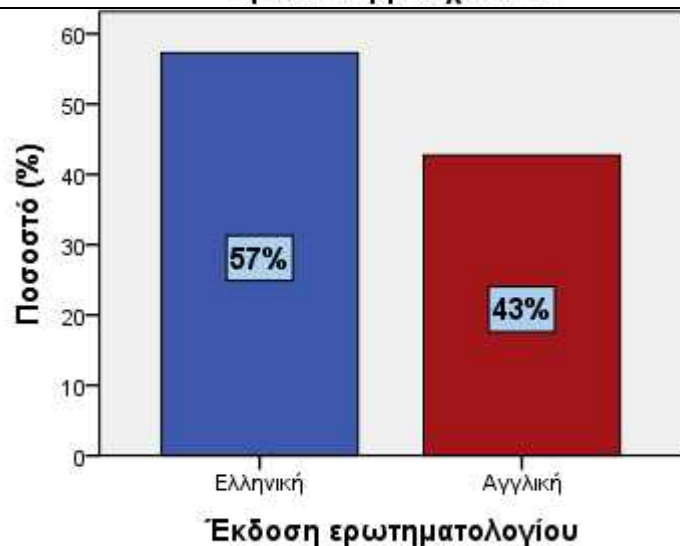
##### Ομάδα

	Συχνότητα	Ποσοστό
Χειμερινό ΚΕ.Δ.Ε.Γ.ΠΟ. 2011-2012 (Προχωρημένοι)	4	3,4
Χειμερινό ΚΕ.Δ.Ε.Γ.ΠΟ. 2011-2012 (Μεσαίοι)	5	4,3
Απόδημοι Ηπειρώτες	10	8,5
UW Program 2012	12	10,3
Υπότροφοι Ι.Κ.Υ.	37	31,6
Θερινό ΚΕ.Δ.Ε.Γ.ΠΟ. 2012	49	41,9
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>117</b>	<b>100,0</b>



##### Έκδοση ερωτηματολογίου

	Συχνότητα	Ποσοστό
Ελληνική	67	57,3
Αγγλική	50	42,7
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>117</b>	<b>100,0</b>



**Βαθμολογική κλίμακα ικανοποίησης:**

① Καθόλου    ② Λίγο    ③ Μέτρια    ④ Πολύ    ⑤ Πάρα πολύ

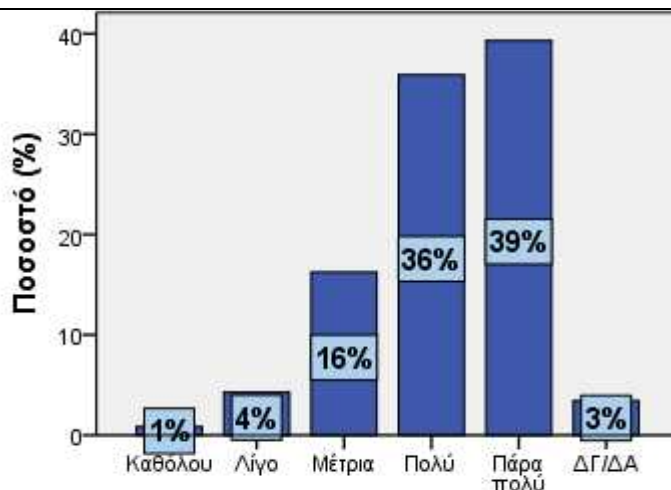
**Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις**

<b>Ερωτήσεις ερωτηματολογίου</b>	<b>Μέση τιμή</b>	<b>Τυπική απόκλιση</b>
1. Ωράριο εξυπηρέτησης	4,12	0,91
2. Ευκολία πρόσβασης στον/στην αρμόδιο/α υπάλληλο	4,30	0,90
3. Κατανόηση των αναγκών σας	4,17	0,98
4. Παροχή βοήθειας	4,24	1,01
5. Αντιμετώπιση/διάθεση προσωπικού	4,27	1,00
6. Συνεργασία με το προσωπικό	4,23	0,97
7. Έγκαιρη ενημέρωση	4,10	1,00
8. Ταχύτητα εξυπηρέτησης	4,01	1,05
9. Κατάρτιση/εμπειρία προσωπικού	4,27	0,83
10. Διαθέσιμες υποδομές (χώροι, εγκαταστάσεις κ.ο.κ.)	4,16	0,91
11. Διαθέσιμος εξοπλισμός	4,17	0,88
12. Έλλειψη προσωπικού	2,60	1,44
13. Ελλείψεις ή προβλήματα στις υποδομές (χώροι, εγκαταστάσεις) και τον εξοπλισμό	2,73	1,33
14. Ελλιπής κατάρτιση προσωπικού	2,97	1,56
15. Προβλήματα λειτουργίας πληροφοριακού συστήματος	2,61	1,41
16. Τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας της υπηρεσίας	2,94	1,50
17. Χρονοβόρες/γραφειοκρατικές διαδικασίες	2,76	1,49
18. Ευκολία πρόσβασης στον αρμόδιο υπάλληλο, προκειμένου να εκφράσετε το παράπονό σας	4,01	1,08
19. Προσοχή με την οποία αντιμετωπίστηκε το παράπονό σας	4,04	1,11
20. Ταχύτητα επίλυσης του προβλήματός σας	3,92	1,26
21. Διδασκαλία Ελληνικής γλώσσας	4,54	0,75
22. Επάρκεια διδακτικού υλικού	4,32	0,93
23. Μαθήματα πολιτισμού - Διαλέξεις	3,56	1,23
24. Εκπαιδευτικές εκδρομές - Επισκέψεις	4,31	1,15
25. Σε γενικές γραμμές πώς θα αξιολογούσατε τις υπηρεσίες του Κέντρου Διδασκαλίας;	4,31	0,76

## A. Ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών

### 1. Ωράριο εξυπηρέτησης

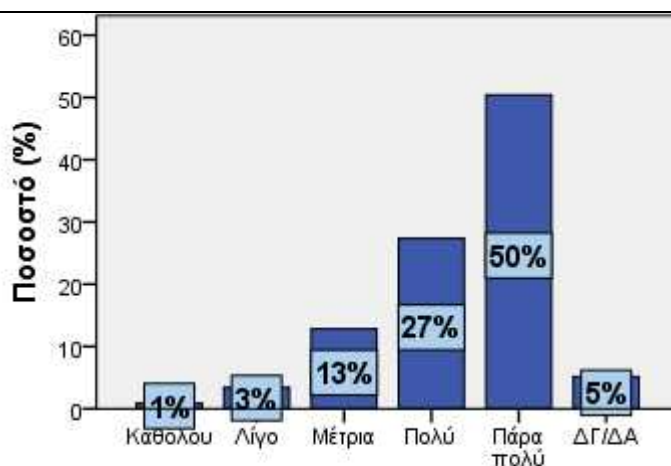
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	1	,9
Λίγο	5	4,3
Μέτρια	19	16,2
Πολύ	42	35,9
Πάρα πολύ	46	39,3
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	4	3,4
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>117</b>	<b>100,0</b>



1. Ωράριο εξυπηρέτησης

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

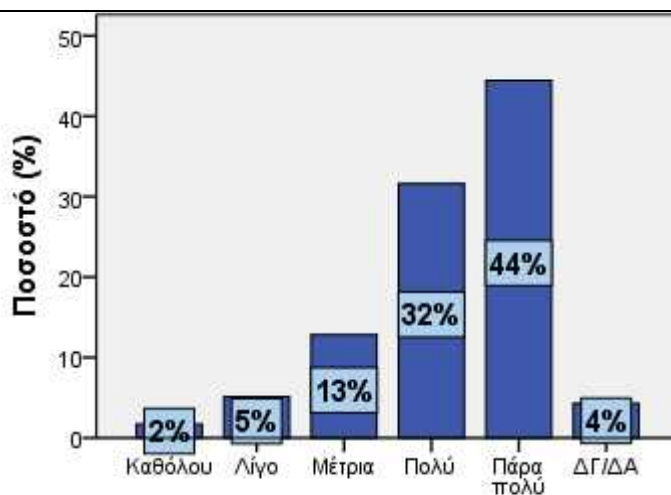
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	1	,9
Λίγο	4	3,4
Μέτρια	15	12,8
Πολύ	32	27,4
Πάρα πολύ	59	50,4
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	6	5,1
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>117</b>	<b>100,0</b>



2. Ευκολία πρόσβασης στον/στην αρμόδιο/α υπάλληλο

### 3. Κατανόηση των αναγκών σας

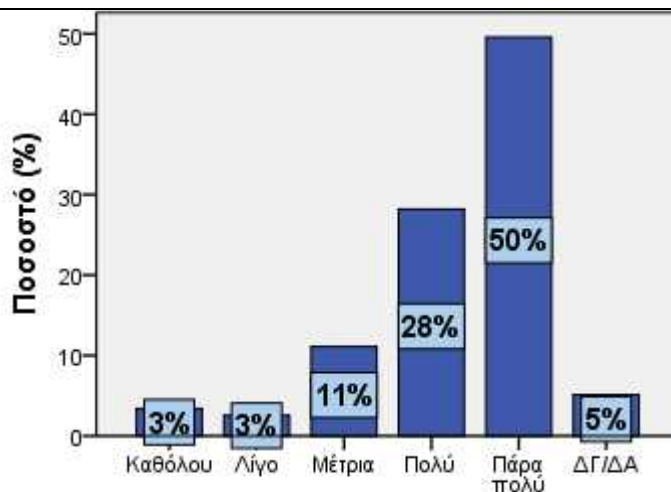
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	2	1,7
Λίγο	6	5,1
Μέτρια	15	12,8
Πολύ	37	31,6
Πάρα πολύ	52	44,4
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	5	4,3
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>117</b>	<b>100,0</b>



3. Κατανόηση των αναγκών σας

#### 4. Παροχή βοήθειας

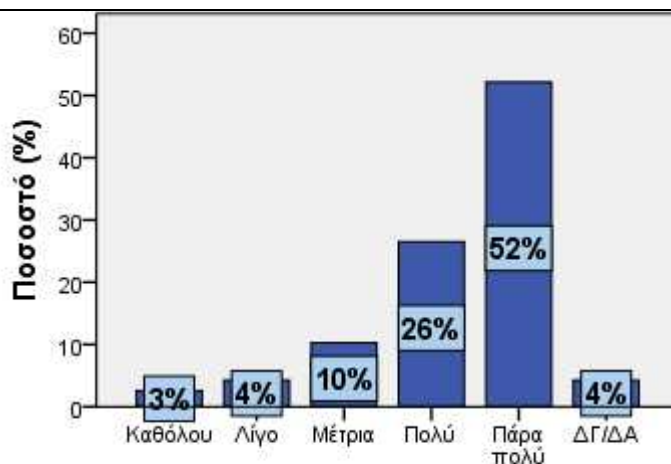
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	4	3,4
Λίγο	3	2,6
Μέτρια	13	11,1
Πολύ	33	28,2
Πάρα πολύ	58	49,6
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	6	5,1
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>117</b>	<b>100,0</b>



4. Παροχή βοήθειας

#### 5. Αντιμετώπιση/διάθεση προσωπικού

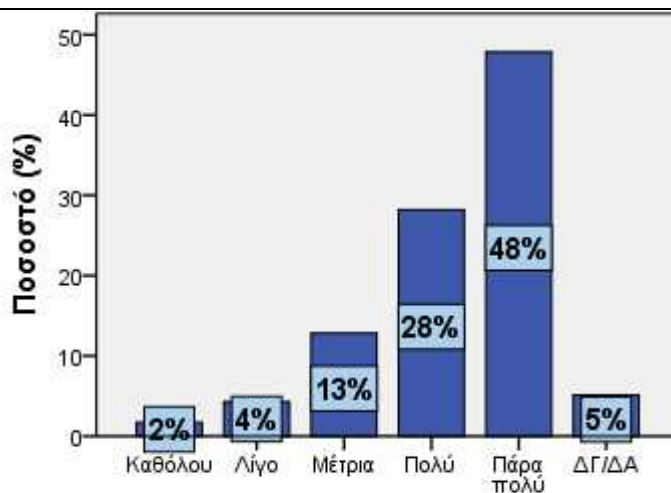
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	3	2,6
Λίγο	5	4,3
Μέτρια	12	10,3
Πολύ	31	26,5
Πάρα πολύ	61	52,1
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	5	4,3
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>117</b>	<b>100,0</b>



5. Αντιμετώπιση/διάθεση προσωπικού

#### 6. Συνεργασία με το προσωπικό

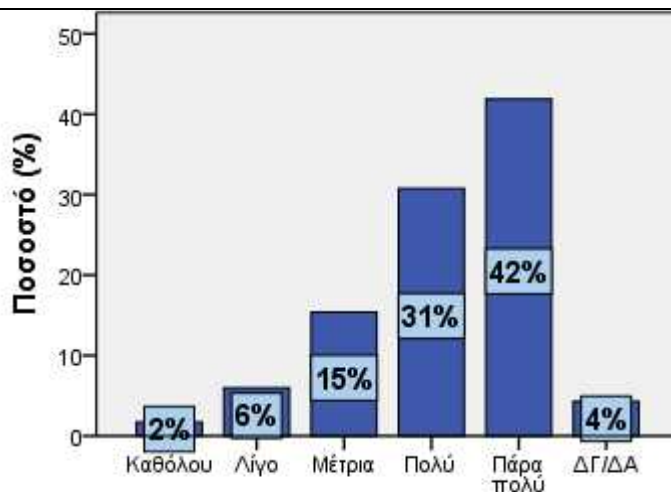
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	2	1,7
Λίγο	5	4,3
Μέτρια	15	12,8
Πολύ	33	28,2
Πάρα πολύ	56	47,9
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	6	5,1
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>117</b>	<b>100,0</b>



6. Συνεργασία με το προσωπικό

### 7. Έγκαιρη ενημέρωση

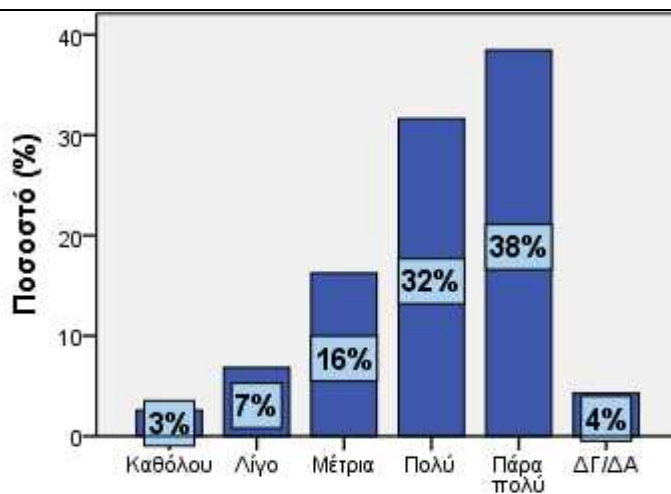
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	2	1,7
Λίγο	7	6,0
Μέτρια	18	15,4
Πολύ	36	30,8
Πάρα πολύ	49	41,9
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	5	4,3
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>117</b>	<b>100,0</b>



7. Έγκαιρη ενημέρωση

### 8. Ταχύτητα εξυπηρέτησης

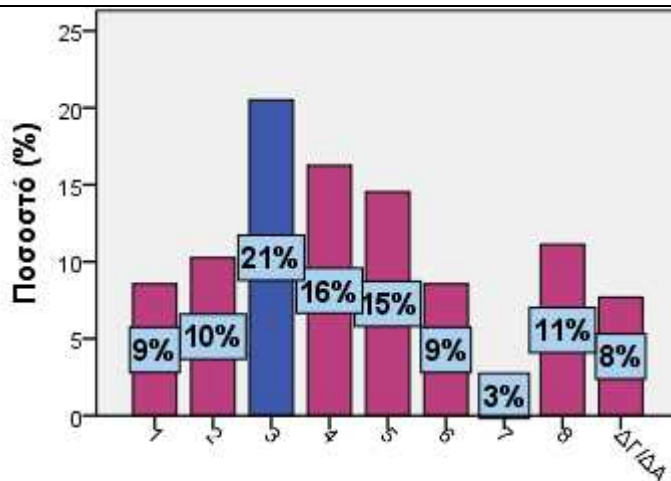
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	3	2,6
Λίγο	8	6,8
Μέτρια	19	16,2
Πολύ	37	31,6
Πάρα πολύ	45	38,5
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	5	4,3
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>117</b>	<b>100,0</b>



8. Ταχύτητα εξυπηρέτησης

### 1ο σημαντικό στοιχείο

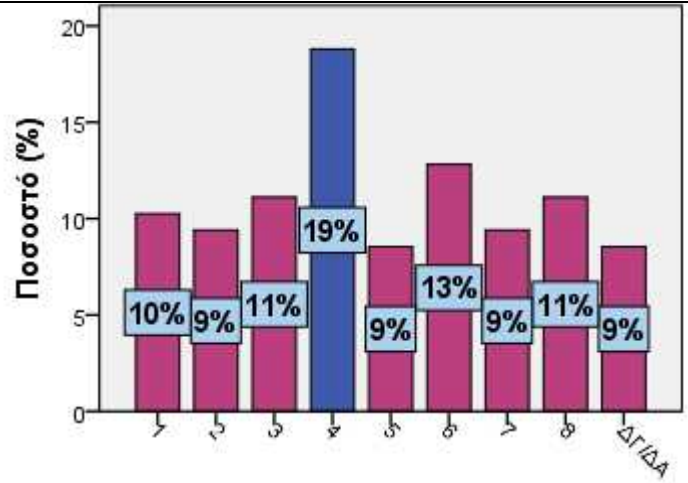
	Συχνότητα	Ποσοστό
1	10	8,5
2	12	10,3
3	24	20,5
4	19	16,2
5	17	14,5
6	10	8,5
7	3	2,6
8	13	11,1
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	9	7,7
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>117</b>	<b>100,0</b>



1ο σημαντικό στοιχείο

### 2ο σημαντικό στοιχείο

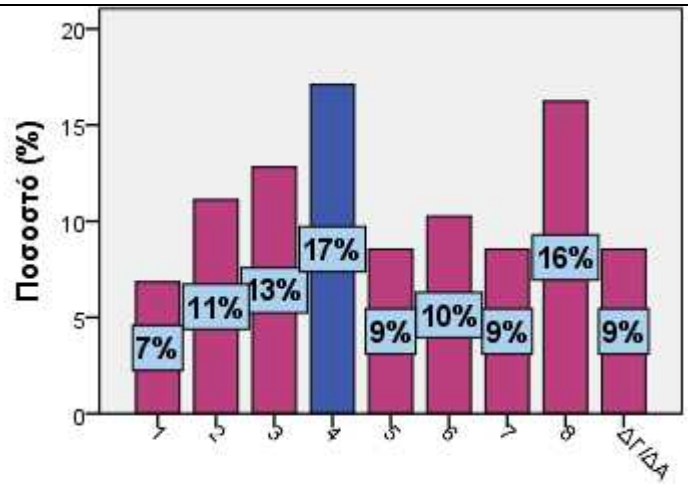
	Συχνότητα	Ποσοστό
1	12	10,3
2	11	9,4
3	13	11,1
4	22	18,8
5	10	8,5
6	15	12,8
7	11	9,4
8	13	11,1
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	10	8,5
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>117</b>	<b>100,0</b>



2ο σημαντικό στοιχείο

### 3ο σημαντικό στοιχείο

	Συχνότητα	Ποσοστό
1	8	6,8
2	13	11,1
3	15	12,8
4	20	17,1
5	10	8,5
6	12	10,3
7	10	8,5
8	19	16,2
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	10	8,5
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>117</b>	<b>100,0</b>

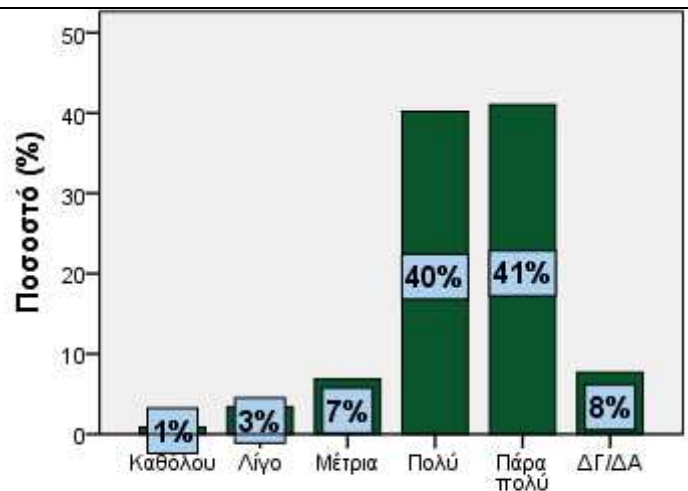


3ο σημαντικό στοιχείο

## Β. Δυναμικό και υποδομές

### 9. Κατάρτιση/εμπειρία προσωπικού

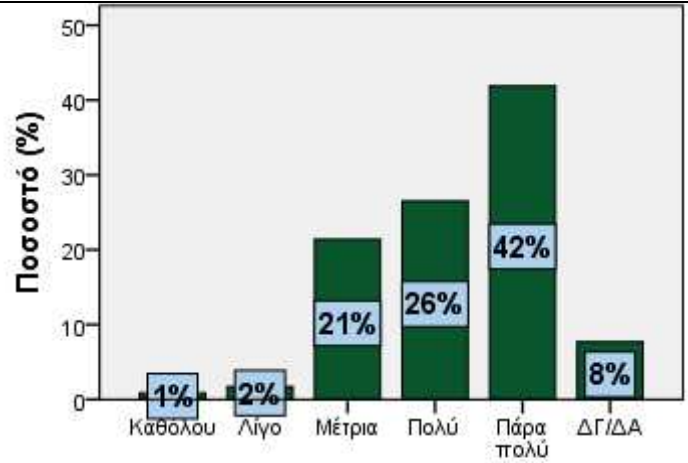
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	1	,9
Λίγο	4	3,4
Μέτρια	8	6,8
Πολύ	47	40,2
Πάρα πολύ	48	41,0
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	9	7,7
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>117</b>	<b>100,0</b>



9. Κατάρτιση/εμπειρία προσωπικού

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

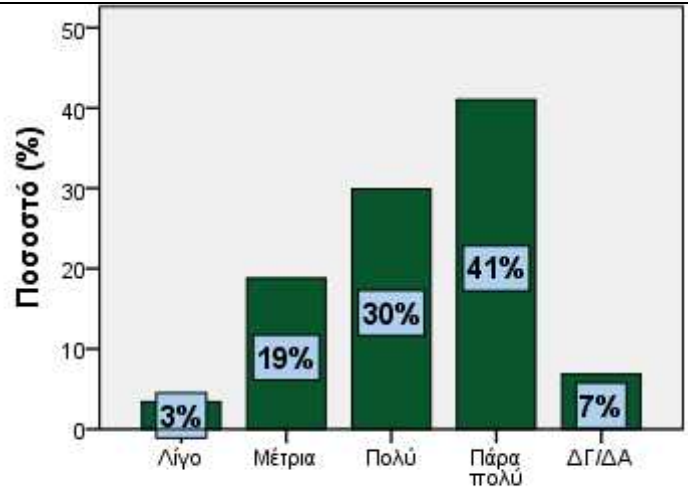
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	1	,9
Λίγο	2	1,7
Μέτρια	25	21,4
Πολύ	31	26,5
Πάρα πολύ	49	41,9
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	9	7,7
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>117</b>	<b>100,0</b>



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

### 11. Διαθέσιμος εξοπλισμός

	Συχνότητα	Ποσοστό
Λίγο	4	3,4
Μέτρια	22	18,8
Πολύ	35	29,9
Πάρα πολύ	48	41,0
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	8	6,8
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>117</b>	<b>100,0</b>

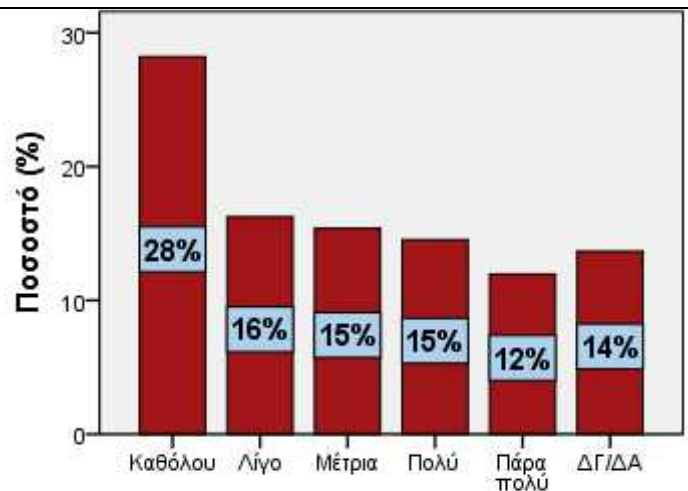


11. Διαθέσιμος εξοπλισμός

## Γ. Προβλήματα, ελλείψεις και δυσλειτουργίες

### 12. Έλλειψη προσωπικού

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	33	28,2
Λίγο	19	16,2
Μέτρια	18	15,4
Πολύ	17	14,5
Πάρα πολύ	14	12,0
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	16	13,7
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>117</b>	<b>100,0</b>



12. Έλλειψη προσωπικού

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

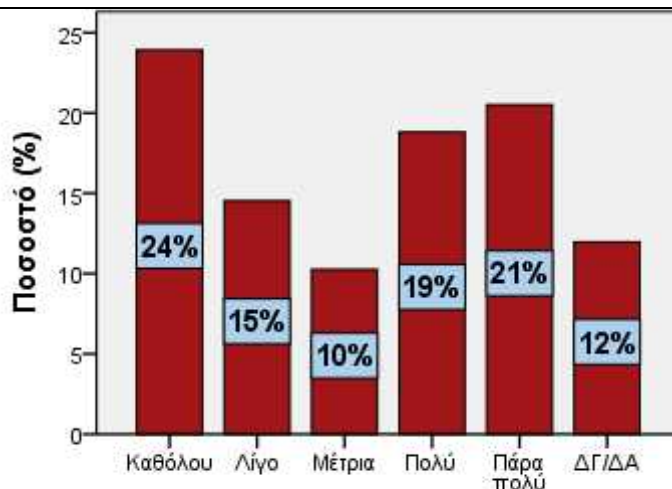
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	22	18,8
Λίγο	26	22,2
Μέτρια	23	19,7
Πολύ	17	14,5
Πάρα πολύ	13	11,1
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	16	13,7
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>117</b>	<b>100,0</b>



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

**14. Ελλιπής κατάρτιση προσωπικού**

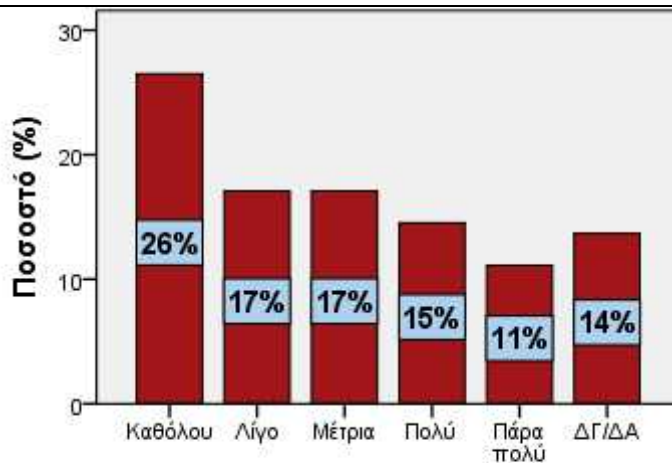
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	28	23,9
Λίγο	17	14,5
Μέτρια	12	10,3
Πολύ	22	18,8
Πάρα πολύ	24	20,5
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	14	12,0
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>117</b>	<b>100,0</b>



**14. Ελλιπής κατάρτιση προσωπικού**

**15. Προβλήματα λειτουργίας πληροφοριακού συστήματος**

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	31	26,5
Λίγο	20	17,1
Μέτρια	20	17,1
Πολύ	17	14,5
Πάρα πολύ	13	11,1
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	16	13,7
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>117</b>	<b>100,0</b>

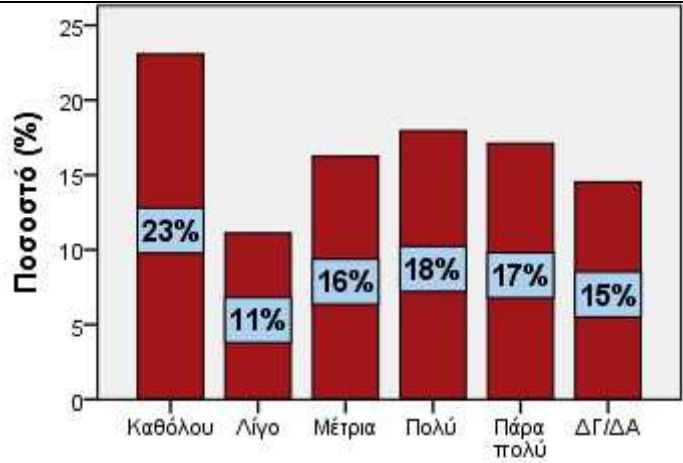


**15. Προβλήματα λειτουργίας πληροφοριακού συστήματος**



**16. Τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας της υπηρεσίας**

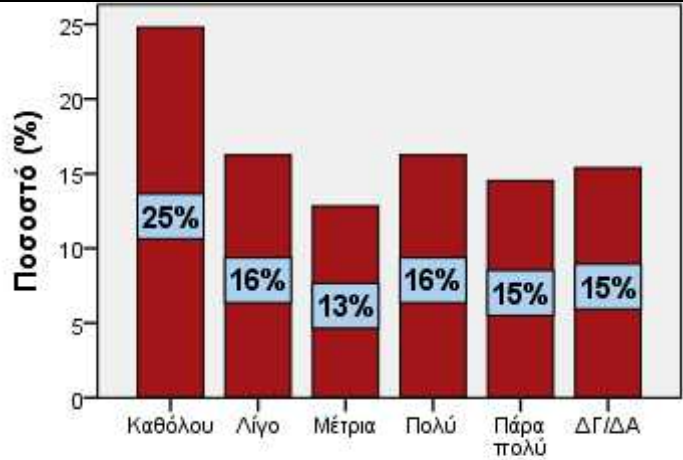
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	27	23,1
Λίγο	13	11,1
Μέτρια	19	16,2
Πολύ	21	17,9
Πάρα πολύ	20	17,1
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	17	14,5
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>117</b>	<b>100,0</b>



**16. Τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας της υπηρεσίας**

**17. Χρονοβόρες/γραφειοκρατικές διαδικασίες**

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	29	24,8
Λίγο	19	16,2
Μέτρια	15	12,8
Πολύ	19	16,2
Πάρα πολύ	17	14,5
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	18	15,4
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>117</b>	<b>100,0</b>

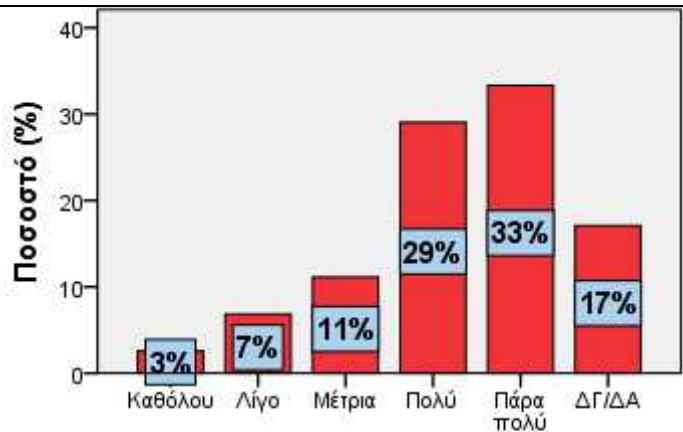


**17. Χρονοβόρες/γραφειοκρατικές διαδικασίες**

**Δ. Αντιμετώπιση παραπόνων**

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

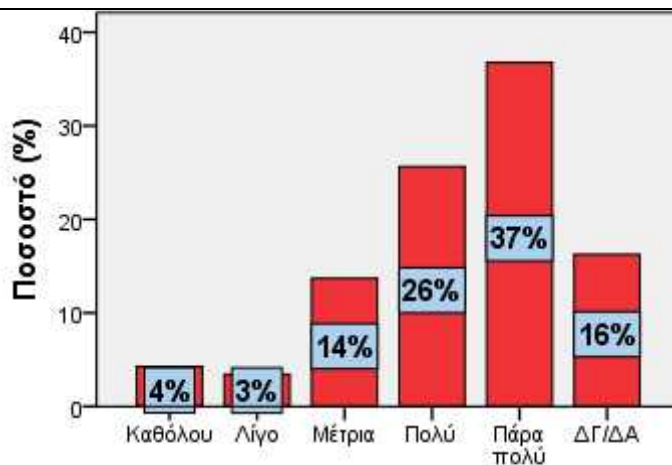
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	3	2,6
Λίγο	8	6,8
Μέτρια	13	11,1
Πολύ	34	29,1
Πάρα πολύ	39	33,3
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	20	17,1
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>117</b>	<b>100,0</b>



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

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

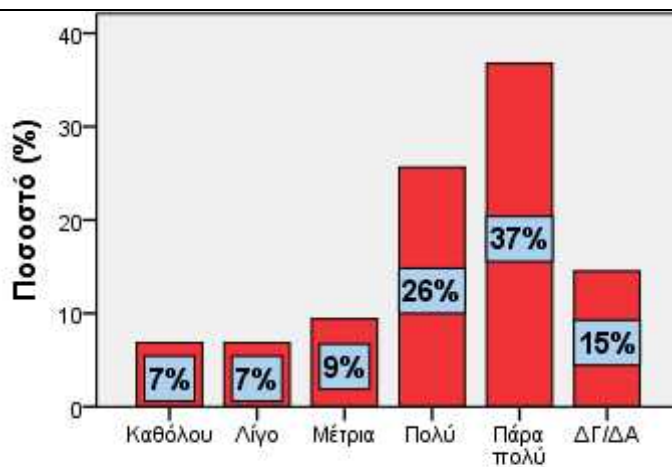
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	5	4,3
Λίγο	4	3,4
Μέτρια	16	13,7
Πολύ	30	25,6
Πάρα πολύ	43	36,8
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	19	16,2
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>117</b>	<b>100,0</b>



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

**20. Ταχύτητα επίλυσης του προβλήματός σας**

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	8	6,8
Λίγο	8	6,8
Μέτρια	11	9,4
Πολύ	30	25,6
Πάρα πολύ	43	36,8
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	17	14,5
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>117</b>	<b>100,0</b>

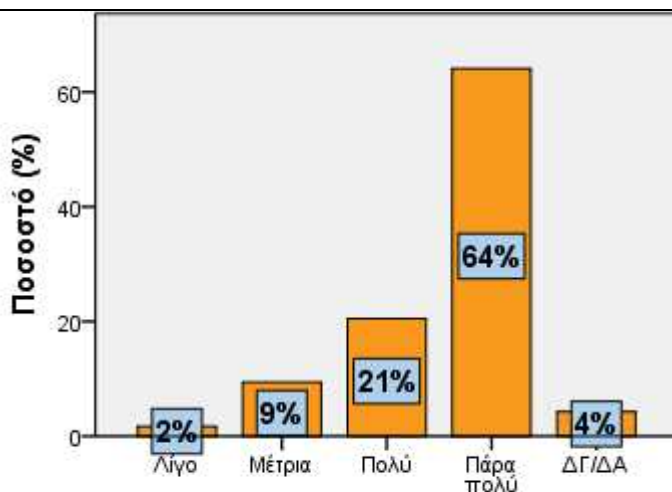


**20. Ταχύτητα επίλυσης του προβλήματός σας**

**Ε. Υπηρεσίες - Συναλλαγές**

**21. Διδασκαλία Ελληνικής γλώσσας**

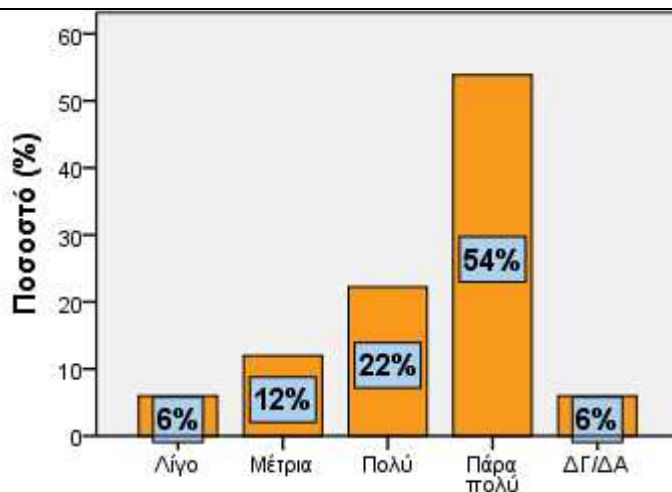
	Συχνότητα	Ποσοστό
Λίγο	2	1,7
Μέτρια	11	9,4
Πολύ	24	20,5
Πάρα πολύ	75	64,1
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	5	4,3
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>117</b>	<b>100,0</b>



**21. Διδασκαλία Ελληνικής γλώσσας**

## 22. Επάρκεια διδακτικού υλικού

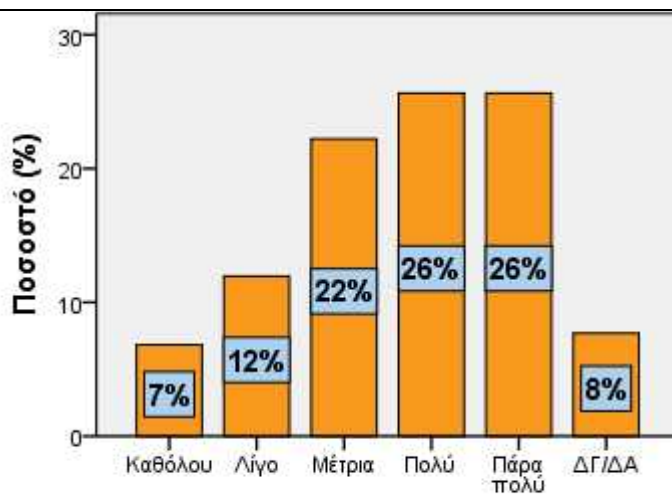
	Συχνότητα	Ποσοστό
Λίγο	7	6,0
Μέτρια	14	12,0
Πολύ	26	22,2
Πάρα πολύ	63	53,8
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	7	6,0
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>117</b>	<b>100,0</b>



22. Επάρκεια διδακτικού υλικού

## 23. Μαθήματα πολιτισμού - Διαλέξεις

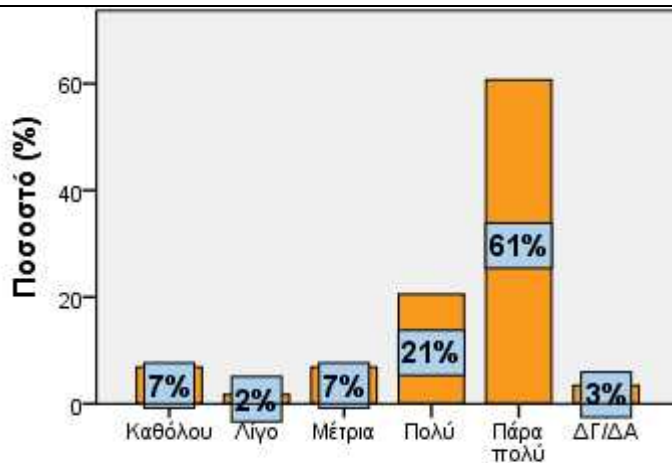
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	8	6,8
Λίγο	14	12,0
Μέτρια	26	22,2
Πολύ	30	25,6
Πάρα πολύ	30	25,6
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	9	7,7
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>117</b>	<b>100,0</b>



23. Μαθήματα πολιτισμού - Διαλέξεις

## 24. Εκπαιδευτικές εκδρομές - Επισκέψεις

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	8	6,8
Λίγο	2	1,7
Μέτρια	8	6,8
Πολύ	24	20,5
Πάρα πολύ	71	60,7
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	4	3,4
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>117</b>	<b>100,0</b>

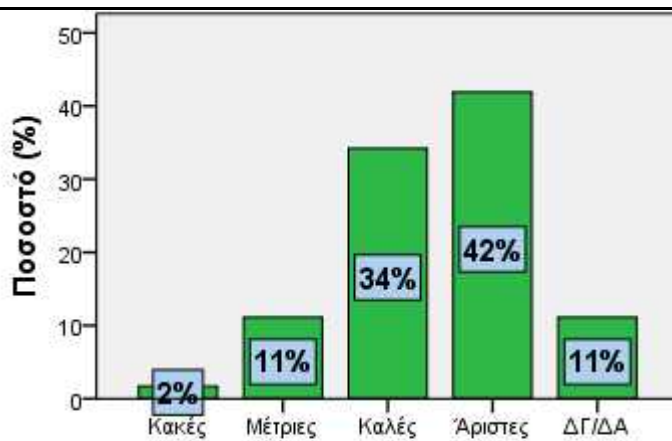


24. Εκπαιδευτικές εκδρομές - Επισκέψεις

## ΣΤ. Γενικά

34. Σε γενικές γραμμές πώς θα αξιολογούσατε τις υπηρεσίες του Κέντρου Διδασκαλίας;

	Συχνότητα	Ποσοστό
Κακές	2	1,7
Μέτριες	13	11,1
Καλές	40	34,2
Άριστες	49	41,9
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	13	11,1
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>117</b>	<b>100,0</b>



25. Σε γενικές γραμμές πώς θα αξιολογούσατε τις υπηρεσίες του Κέντρου Διδασκαλίας;