

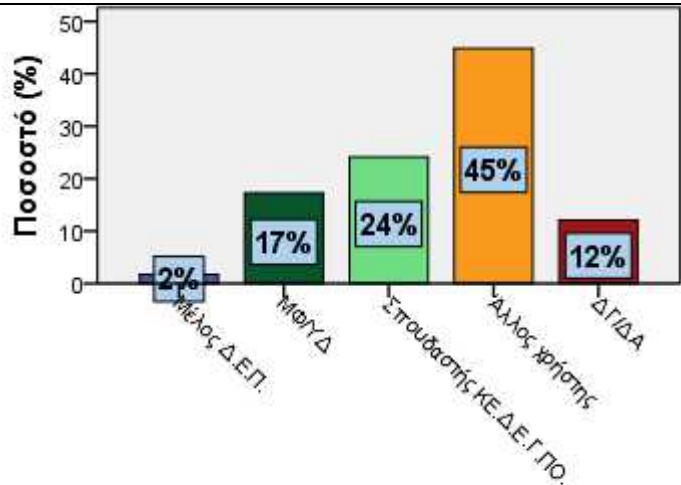
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΜΕΡΙΜΝΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΒΟΛΗΣ ΔΡΑΣΕΩΝ

Περιγραφική στατιστική ανάλυση θεματικών κατηγοριών ερωτηματολογίου

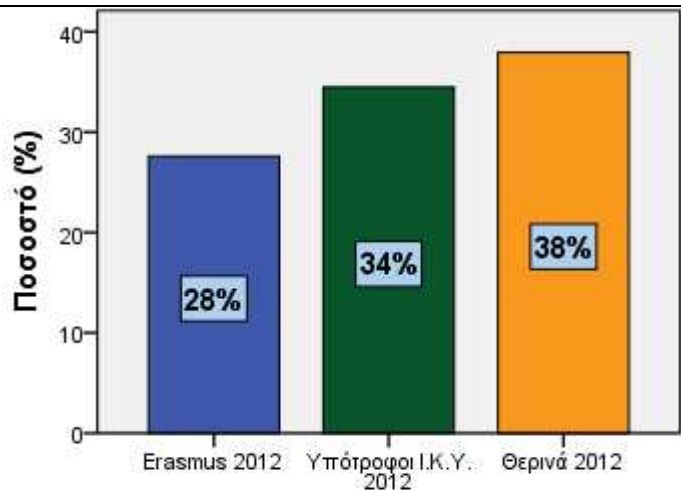
Ιδιότητα συμμετεχόντων στο δείγμα

Ιδιότητα	Συχνότητα	Ποσοστό
Μέλος Δ.Ε.Π.	1	1,7
ΜΦ/ΥΔ	10	17,2
Σπουδαστής ΚΕ.Δ.Ε.Γ.ΠΟ.	14	24,1
Άλλος χρήστης	26	44,8
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	7	12,1
Γενικό Σύνολο	58	100,0



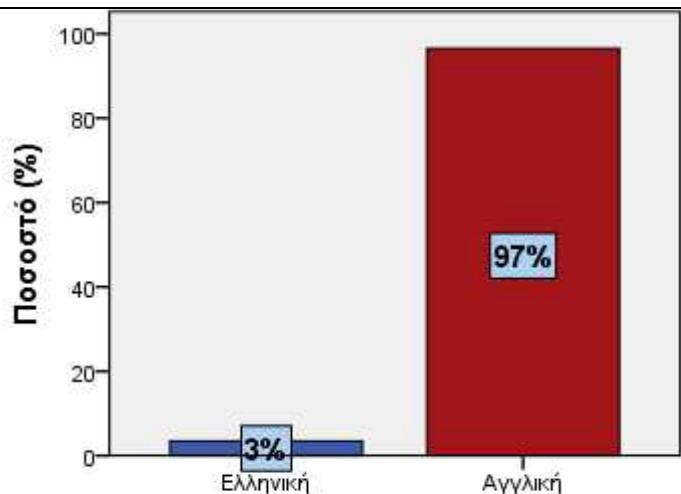
Ιδιότητα

Ομάδα	Συχνότητα	Ποσοστό
Erasmus 2012	16	27,6
Υπότροφοι Ι.Κ.Υ. 2012	20	34,5
Θερινά 2012	22	37,9
Γενικό Σύνολο	58	100,0



Ομάδα συμμετεχόντων

Έκδοση ερωτηματολογίου	Συχνότητα	Ποσοστό
Ελληνική	2	3,4
Αγγλική	56	96,6
Γενικό Σύνολο	58	100,0



Έκδοση ερωτηματολογίου

Βαθμολογική κλίμακα ικανοποίησης:

① Καθόλου ② Λίγο ③ Μέτρια ④ Πολύ ⑤ Πάρα πολύ

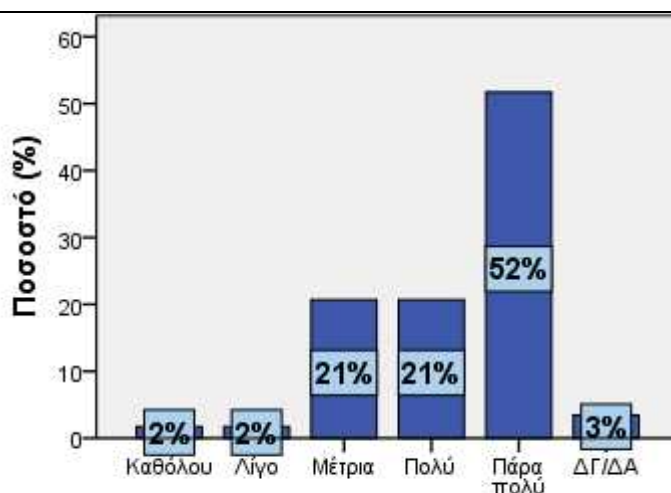
Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις

Ερωτήσεις ερωτηματολογίου	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση
1. Ωράριο εξυπηρέτησης	4,23	0,97
2. Ευκολία πρόσβασης στον/στην αρμόδιο/α υπάλληλο	4,30	0,80
3. Κατανόηση των αναγκών σας	4,45	0,68
4. Παροχή βοήθειας	4,40	0,70
5. Αντιμετώπιση/διάθεση προσωπικού	4,49	0,73
6. Συνεργασία με το προσωπικό	4,52	0,66
7. Έγκαιρη ενημέρωση	4,09	0,84
8. Ταχύτητα εξυπηρέτησης	4,03	0,97
9. Κατάρτιση/εμπειρία προσωπικού	4,43	0,68
10. Επίπεδο υποδομών στέγασης:		
α. Δωμάτια ξενώνα	4,48	0,67
β. Δωμάτια ΣΤ κτηρίου	4,60	0,62
γ. Δωμάτια Α κτηρίου	3,79	1,13
11. Διαθέσιμος εξοπλισμός δωματίων	4,39	0,67
12. Έλλειψη προσωπικού	3,24	1,38
13. Ελλείψεις ή προβλήματα στις υποδομές (χώροι, εγκαταστάσεις) και τον εξοπλισμό	3,22	1,33
14. Ελλιπής κατάρτιση προσωπικού	3,70	1,29
15. Προβλήματα λειτουργίας πληροφοριακού συστήματος (λειτουργία ιστοσελίδας, ενσύρματου ή ασύρματου δικτύου, κ.τ.λ.)	3,47	1,44
16. Τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας της υπηρεσίας	3,70	1,24
17. Χρονοβόρες/γραφειοκρατικές διαδικασίες	3,40	1,25
18. Ευκολία πρόσβασης στον αρμόδιο υπάλληλο, προκειμένου να εκφράσετε το παράπονό σας	4,35	0,78
19. Προσοχή με την οποία αντιμετωπίστηκε το παράπονό σας	4,43	0,64
20. Ταχύτητα επίλυσης του προβλήματός σας	4,17	1,01
21. Επίπεδο καθαριότητας δωματίων	4,11	0,78
22. Ταχύτητα επιδιόρθωσης τεχνικής βλάβης	4,06	0,86
23. Αντικατάσταση προβληματικού εξοπλισμού	4,04	0,96
24. Συνθήκες υγιεινής κτηρίων	4,14	0,80
25. Παροχή χρησιμων πληροφοριών/υποδοχή	4,24	0,89
26. Σε γενικές γραμμές πώς θα αξιολογούσατε τις υπηρεσίες του Τμήματος Διοικητικής Μέριμνας;	4,39	0,62

A. Ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών

1. Ωράριο εξυπηρέτησης

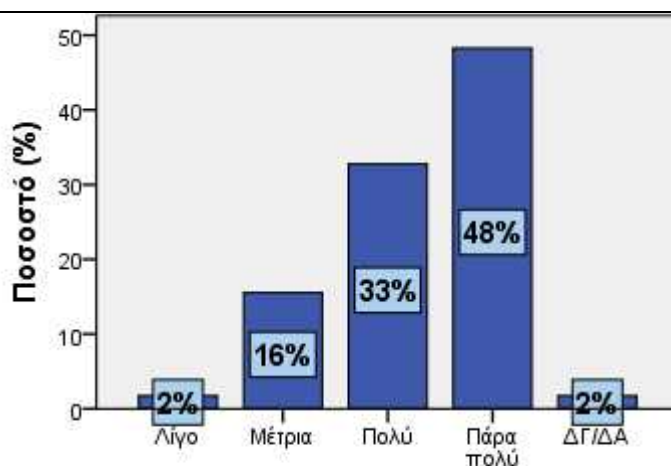
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	1	1,7
Λίγο	1	1,7
Μέτρια	12	20,7
Πολύ	12	20,7
Πάρα πολύ	30	51,7
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	2	3,4
Γενικό Σύνολο	58	100,0



1. Ωράριο εξυπηρέτησης

2. Ευκολία πρόσβασης στον/στην αρμόδιο/α υπάλληλο

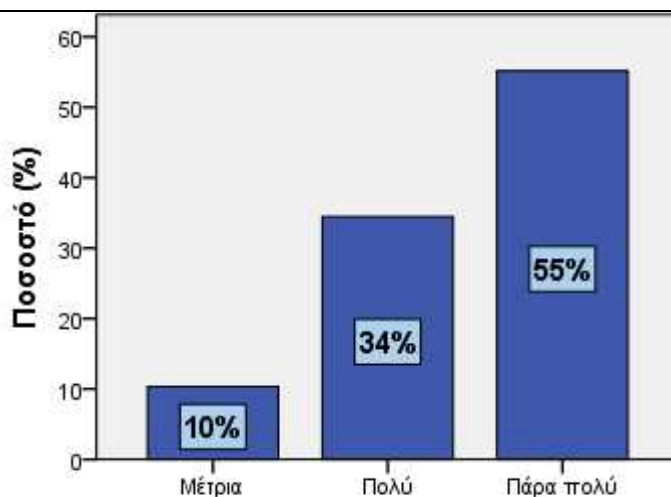
	Συχνότητα	Ποσοστό
Λίγο	1	1,7
Μέτρια	9	15,5
Πολύ	19	32,8
Πάρα πολύ	28	48,3
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	1	1,7
Γενικό Σύνολο	58	100,0



2. Ευκολία πρόσβασης στον/στην αρμόδιο/α υπάλληλο

3. Κατανόηση των αναγκών σας

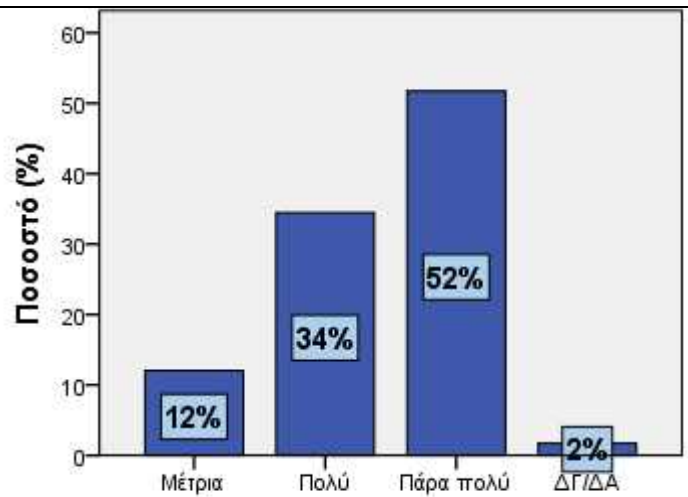
	Συχνότητα	Ποσοστό
Μέτρια	6	10,3
Πολύ	20	34,5
Πάρα πολύ	32	55,2
Γενικό Σύνολο	58	100,0



3. Κατανόηση των αναγκών σας

4. Παροχή βοήθειας

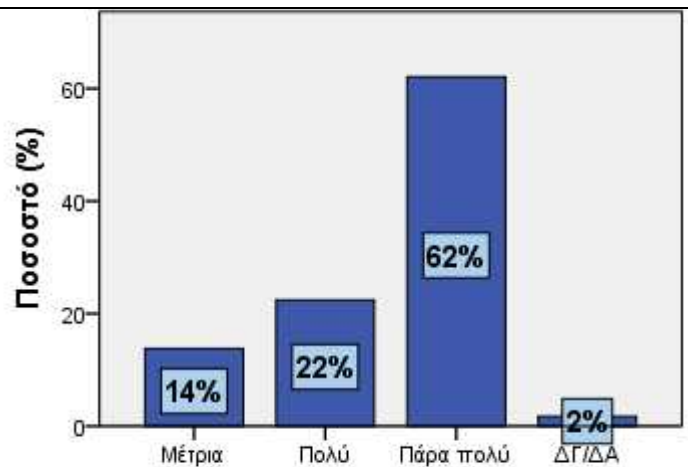
	Συχνότητα	Ποσοστό
Μέτρια	7	12,1
Πολύ	20	34,5
Πάρα πολύ	30	51,7
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	1	1,7
Γενικό Σύνολο	58	100,0



4. Παροχή βοήθειας

5. Αντιμετώπιση/διάθεση προσωπικού

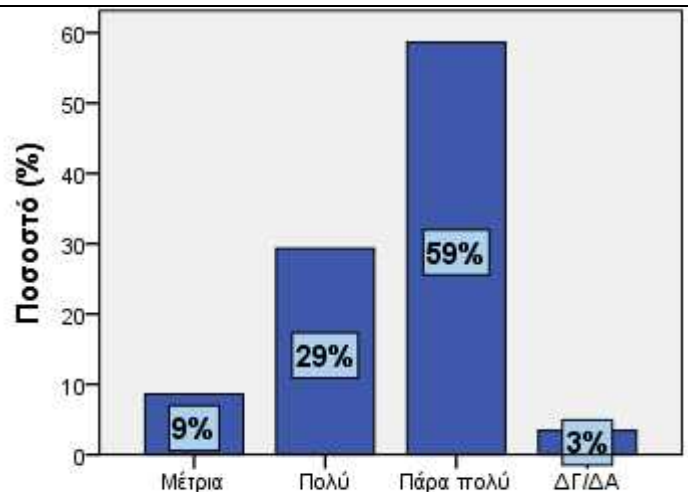
	Συχνότητα	Ποσοστό
Μέτρια	8	13,8
Πολύ	13	22,4
Πάρα πολύ	36	62,1
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	1	1,7
Γενικό Σύνολο	58	100,0



5. Αντιμετώπιση/διάθεση προσωπικού

6. Συνεργασία με το προσωπικό

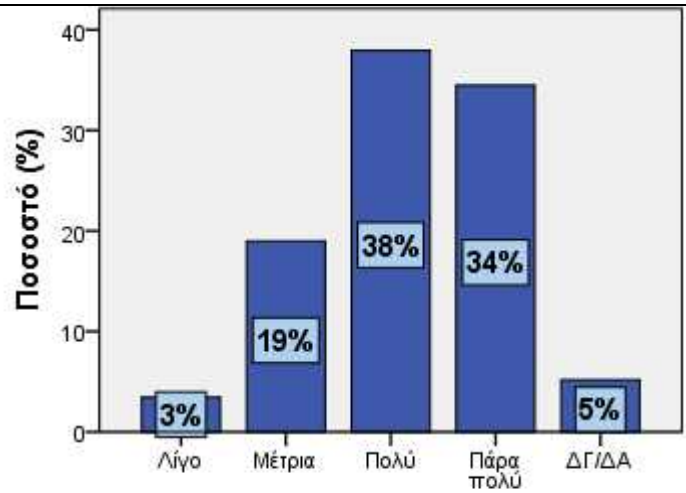
	Συχνότητα	Ποσοστό
Μέτρια	5	8,6
Πολύ	17	29,3
Πάρα πολύ	34	58,6
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	2	3,4
Γενικό Σύνολο	58	100,0



6. Συνεργασία με το προσωπικό

7. Έγκαιρη ενημέρωση

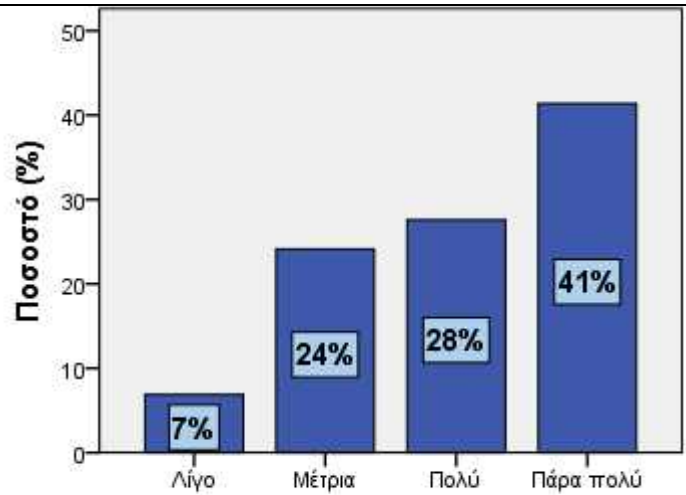
	Συχνότητα	Ποσοστό
Λίγο	2	3,4
Μέτρια	11	19,0
Πολύ	22	37,9
Πάρα πολύ	20	34,5
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	3	5,2
Γενικό Σύνολο	58	100,0



7. Έγκαιρη ενημέρωση

8. Ταχύτητα εξυπηρέτησης

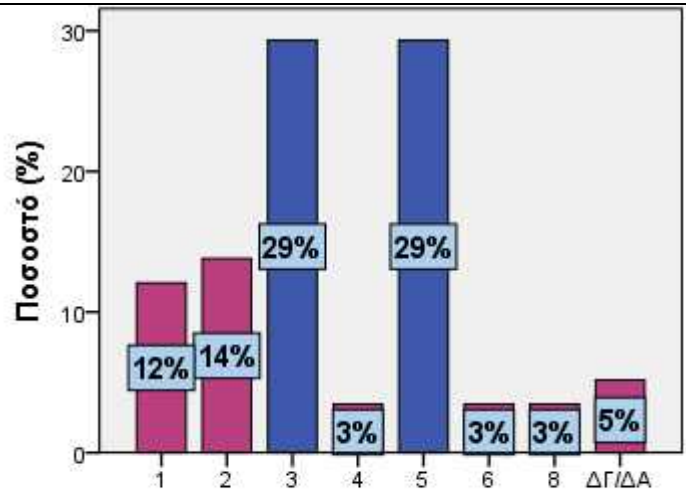
	Συχνότητα	Ποσοστό
Λίγο	4	6,9
Μέτρια	14	24,1
Πολύ	16	27,6
Πάρα πολύ	24	41,4
Γενικό Σύνολο	58	100,0



8. Ταχύτητα εξυπηρέτησης

1ο σημαντικό στοιχείο

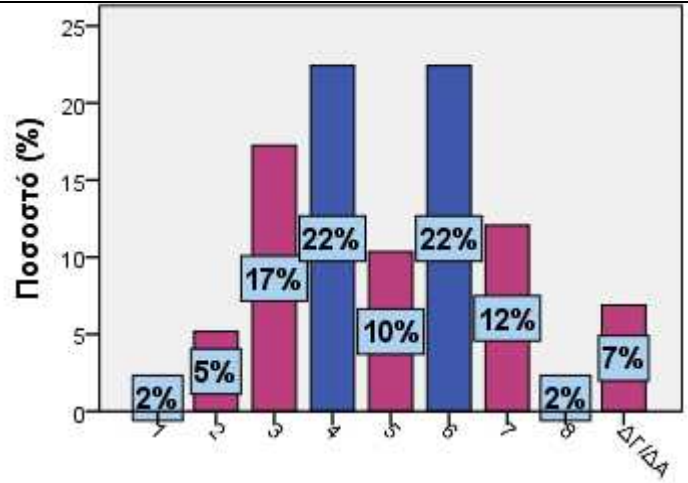
	Συχνότητα	Ποσοστό
1	7	12,1
2	8	13,8
3	17	29,3
4	2	3,4
5	17	29,3
6	2	3,4
8	2	3,4
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	3	5,2
Γενικό Σύνολο	58	100,0



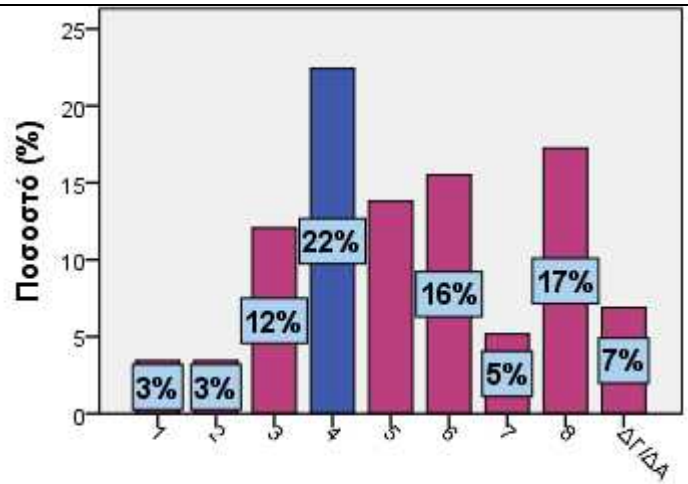
1ο σημαντικό στοιχείο

2ο σημαντικό στοιχείο

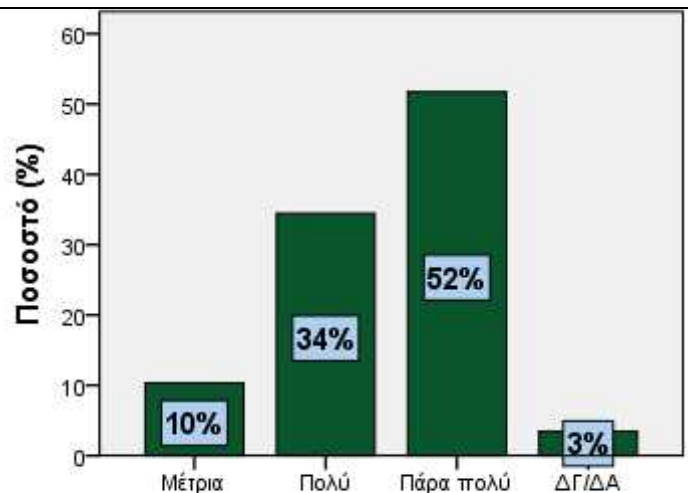
	Συχνότητα	Ποσοστό
1	1	1,7
2	3	5,2
3	10	17,2
4	13	22,4
5	6	10,3
6	13	22,4
7	7	12,1
8	1	1,7
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	4	6,9
Γενικό Σύνολο	58	100,0

**2ο σημαντικό στοιχείο****3ο σημαντικό στοιχείο**

	Συχνότητα	Ποσοστό
1	2	3,4
2	2	3,4
3	7	12,1
4	13	22,4
5	8	13,8
6	9	15,5
7	3	5,2
8	10	17,2
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	4	6,9
Γενικό Σύνολο	58	100,0

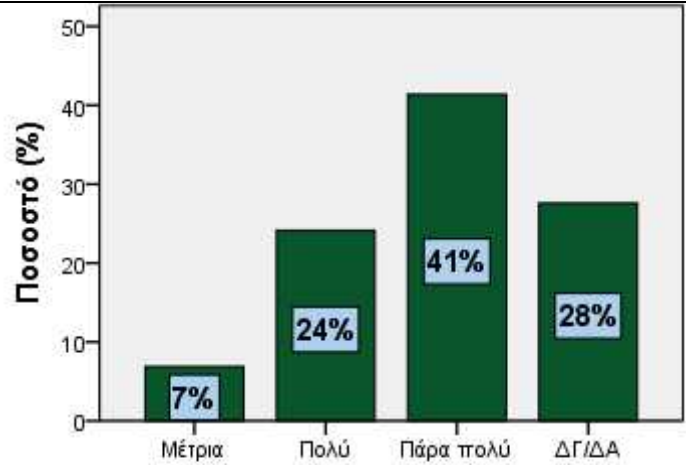
**3ο σημαντικό στοιχείο****Β. Δυναμικό και υποδομές****9. Κατάρτιση/εμπειρία προσωπικού**

	Συχνότητα	Ποσοστό
Μέτρια	6	10,3
Πολύ	20	34,5
Πάρα πολύ	30	51,7
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	2	3,4
Γενικό Σύνολο	58	100,0

**9. Κατάρτιση/εμπειρία προσωπικού**

10.α. Επίπεδο υποδομών δωματίων ξενώνα

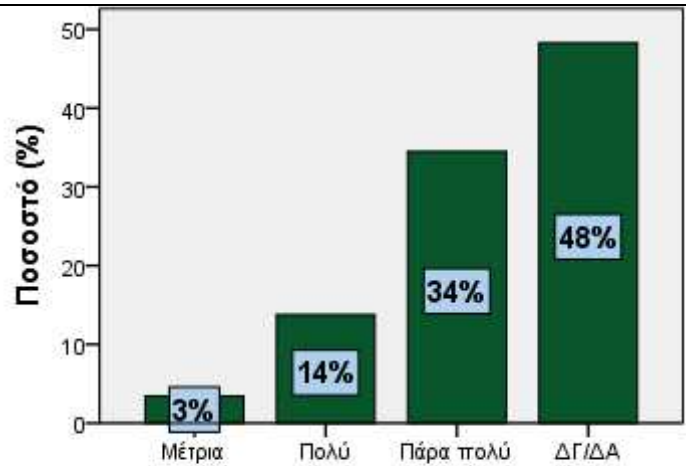
	Συχνότητα	Ποσοστό
Μέτρια	4	6,9
Πολύ	14	24,1
Πάρα πολύ	24	41,4
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	16	27,6
Γενικό Σύνολο	58	100,0



10.α. Επίπεδο υποδομών δωματίων ξενώνα

10.β. Επίπεδο υποδομών δωματίων ΣΤ κτηρίου

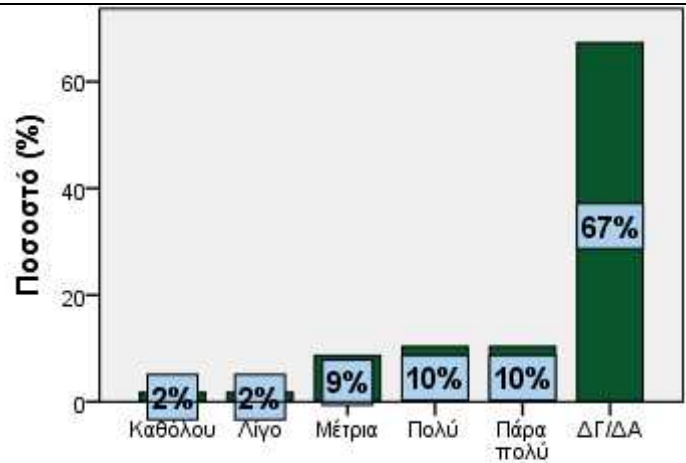
	Συχνότητα	Ποσοστό
Μέτρια	2	3,4
Πολύ	8	13,8
Πάρα πολύ	20	34,5
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	28	48,3
Γενικό Σύνολο	58	100,0



10.β. Επίπεδο υποδομών δωματίων ΣΤ κτηρίου

10.γ. Επίπεδο υποδομών δωματίων Α κτηρίου

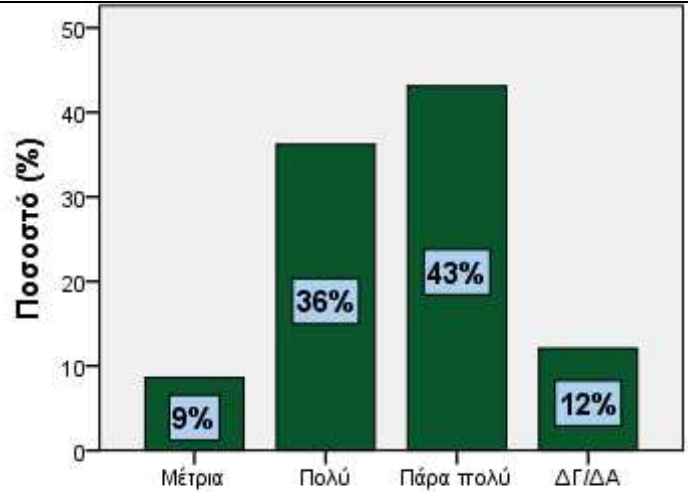
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	1	1,7
Λίγο	1	1,7
Μέτρια	5	8,6
Πολύ	6	10,3
Πάρα πολύ	6	10,3
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	39	67,2
Γενικό Σύνολο	58	100,0



10.γ. Επίπεδο υποδομών δωματίων Α κτηρίου

11. Διαθέσιμος εξοπλισμός δωματίων

	Συχνότητα	Ποσοστό
Μέτρια	5	8,6
Πολύ	21	36,2
Πάρα πολύ	25	43,1
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	7	12,1
Γενικό Σύνολο	58	100,0

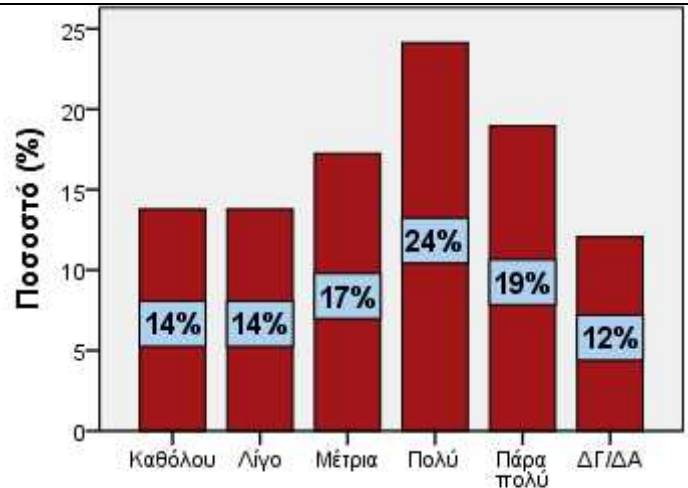


11. Διαθέσιμος εξοπλισμός δωματίων

Γ. Προβλήματα, ελλείψεις και δυσλειτουργίες

12. Έλλειψη προσωπικού

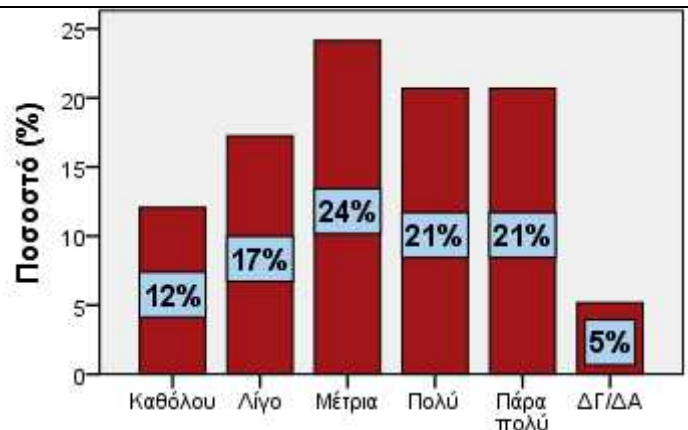
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	8	13,8
Λίγο	8	13,8
Μέτρια	10	17,2
Πολύ	14	24,1
Πάρα πολύ	11	19,0
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	7	12,1
Γενικό Σύνολο	58	100,0



12. Έλλειψη προσωπικού

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

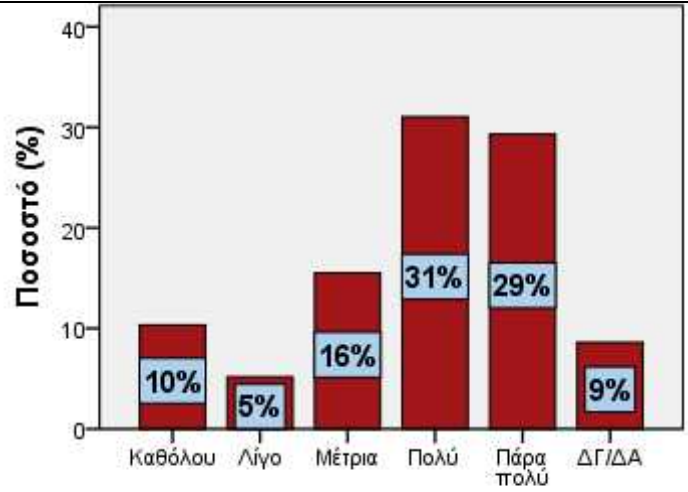
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	7	12,1
Λίγο	10	17,2
Μέτρια	14	24,1
Πολύ	12	20,7
Πάρα πολύ	12	20,7
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	3	5,2
Γενικό Σύνολο	58	100,0



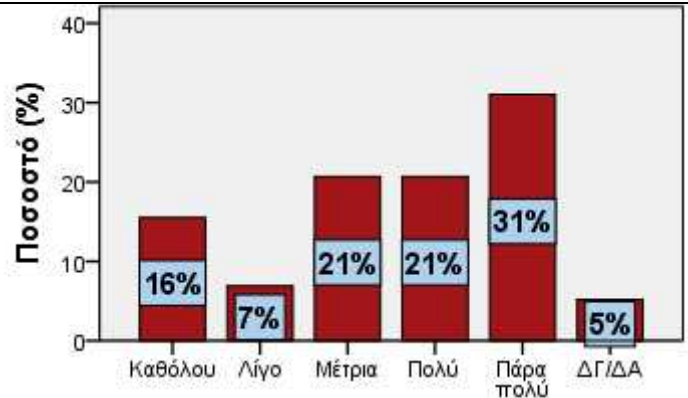
13. Ελλείψεις ή προβλήματα στις υποδομές (χώροι, εγκαταστάσεις) και τον εξοπλισμό

14. Ελλιπής κατάρτιση προσωπικού

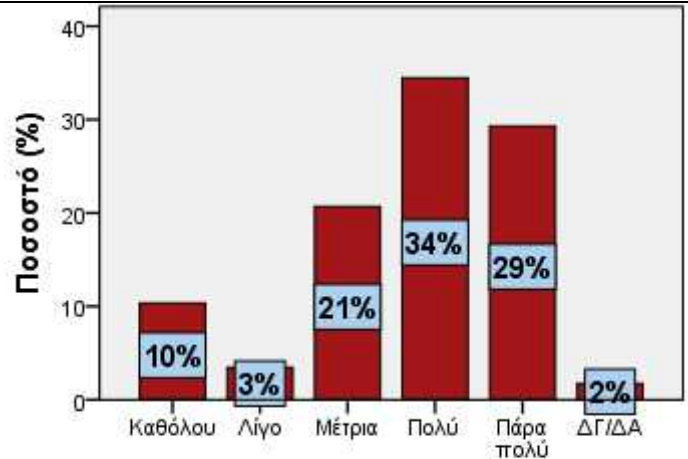
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	6	10,3
Λίγο	3	5,2
Μέτρια	9	15,5
Πολύ	18	31,0
Πάρα πολύ	17	29,3
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	5	8,6
Γενικό Σύνολο	58	100,0

**14. Ελλιπής κατάρτιση προσωπικού****15. Προβλήματα λειτουργίας πληροφοριακού συστήματος (λειτουργία ιστοσελίδας, ενσύρματου ή ασύρματου δικτύου, κ.τ.λ.)**

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	9	15,5
Λίγο	4	6,9
Μέτρια	12	20,7
Πολύ	12	20,7
Πάρα πολύ	18	31,0
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	3	5,2
Γενικό Σύνολο	58	100,0

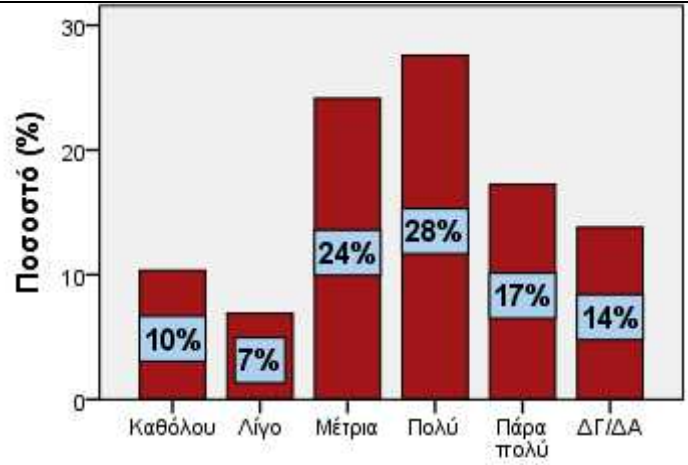
**15. Προβλήματα λειτουργίας πληροφοριακού συστήματος (λειτουργία ιστοσελίδας, ενσύρματου ή ασύρματου δικτύου, κ.τ.λ.)****16. Τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας της υπηρεσίας**

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	6	10,3
Λίγο	2	3,4
Μέτρια	12	20,7
Πολύ	20	34,5
Πάρα πολύ	17	29,3
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	1	1,7
Γενικό Σύνολο	58	100,0

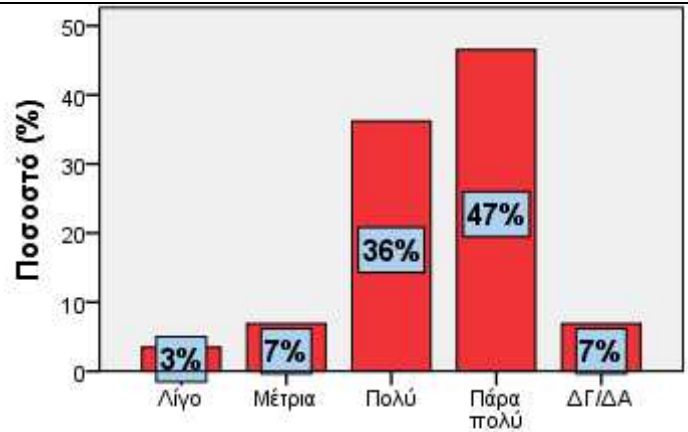
**16. Τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας της υπηρεσίας**

17. Χρονοβόρες/γραφειοκρατικές διαδικασίες

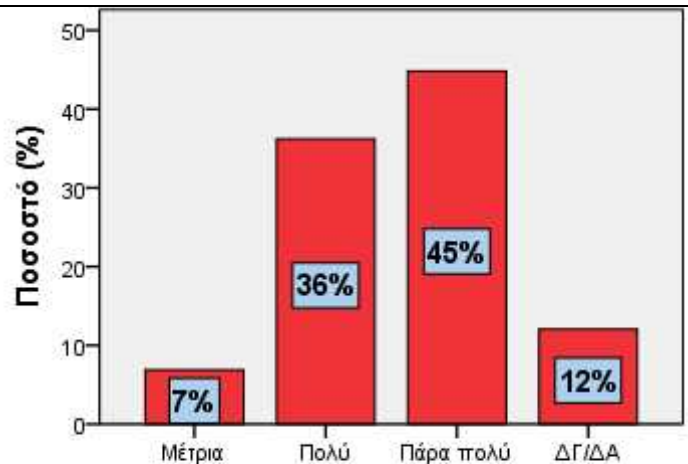
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	6	10,3
Λίγο	4	6,9
Μέτρια	14	24,1
Πολύ	16	27,6
Πάρα πολύ	10	17,2
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	8	13,8
Γενικό Σύνολο	58	100,0

**17. Χρονοβόρες/γραφειοκρατικές διαδικασίες****Δ. Αντιμετώπιση παραπόνων****18. Ευκολία πρόσβασης στον αρμόδιο υπάλληλο, προκειμένου να εκφράσετε το παράπονό σας**

	Συχνότητα	Ποσοστό
Λίγο	2	3,4
Μέτρια	4	6,9
Πολύ	21	36,2
Πάρα πολύ	27	46,6
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	4	6,9
Γενικό Σύνολο	58	100,0

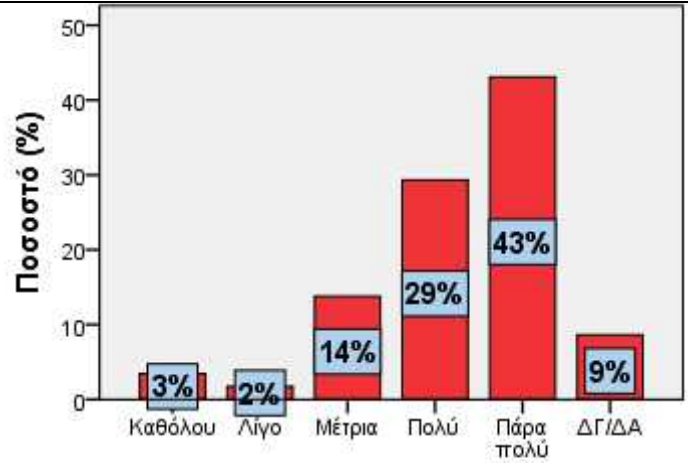
**18. Ευκολία πρόσβασης στον αρμόδιο υπάλληλο, προκειμένου να εκφράσετε το παράπονό σας****19. Προσοχή με την οποία αντιμετωπίστηκε το παράπονό σας**

	Συχνότητα	Ποσοστό
Μέτρια	4	6,9
Πολύ	21	36,2
Πάρα πολύ	26	44,8
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	7	12,1
Γενικό Σύνολο	58	100,0

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

20. Ταχύτητα επίλυσης του προβλήματός σας

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	2	3,4
Λίγο	1	1,7
Μέτρια	8	13,8
Πολύ	17	29,3
Πάρα πολύ	25	43,1
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	5	8,6
Γενικό Σύνολο	58	100,0

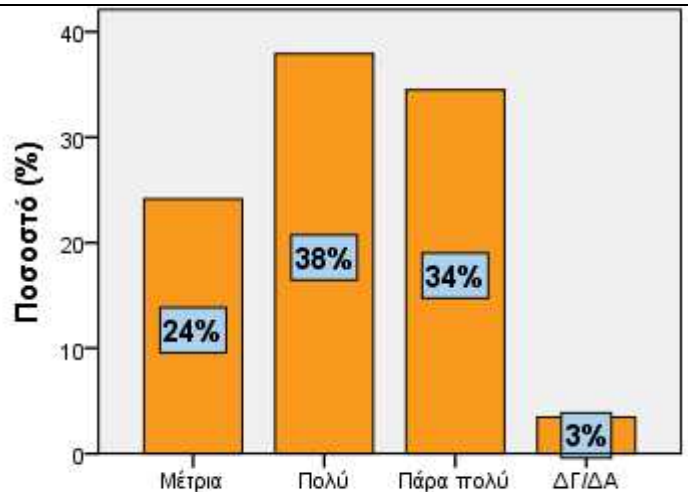


20. Ταχύτητα επίλυσης του προβλήματός σας

Ε. Χρήση υπηρεσιών

21. Επίπεδο καθαριότητας δωματίων

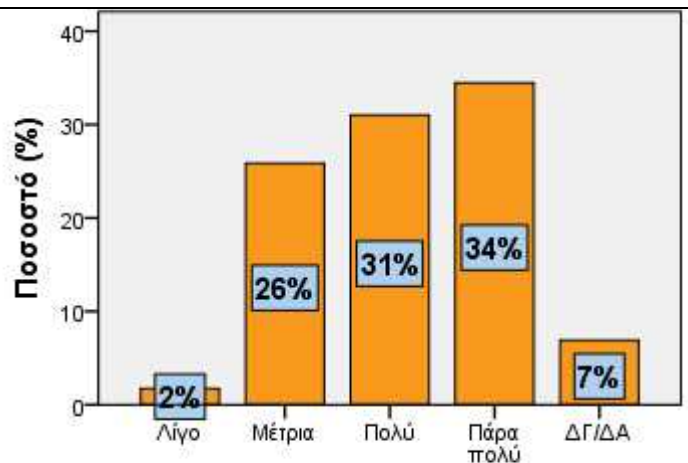
	Συχνότητα	Ποσοστό
Μέτρια	14	24,1
Πολύ	22	37,9
Πάρα πολύ	20	34,5
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	2	3,4
Γενικό Σύνολο	58	100,0



21. Επίπεδο καθαριότητας δωματίων

22. Ταχύτητα επιδιόρθωσης τεχνικής βλάβης

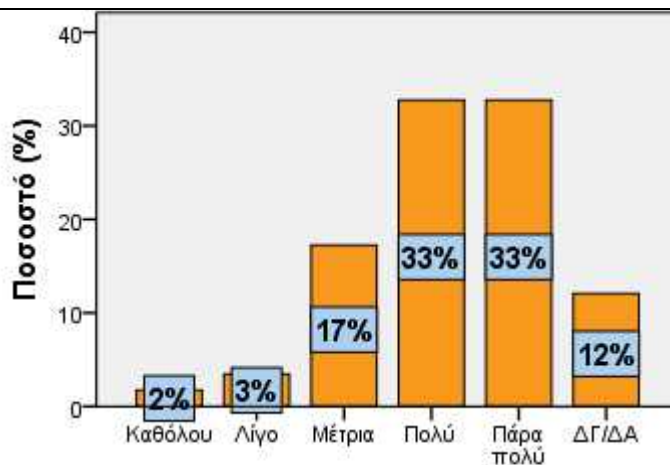
	Συχνότητα	Ποσοστό
Λίγο	1	1,7
Μέτρια	15	25,9
Πολύ	18	31,0
Πάρα πολύ	20	34,5
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	4	6,9
Γενικό Σύνολο	58	100,0



22. Ταχύτητα επιδιόρθωσης τεχνικής βλάβης

23. Αντικατάσταση προβληματικού εξοπλισμού

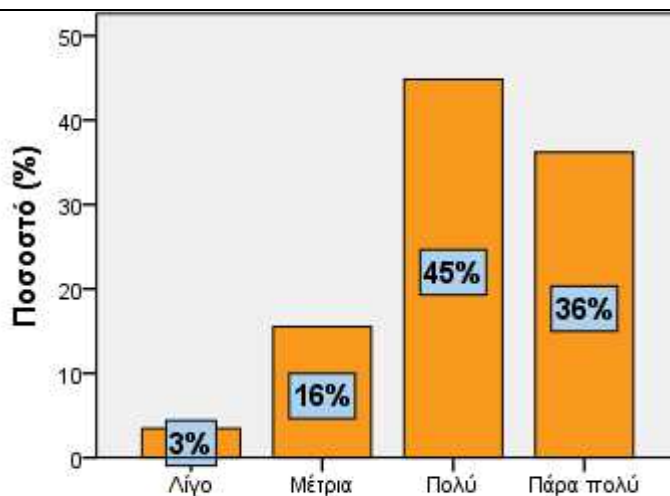
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	1	1,7
Λίγο	2	3,4
Μέτρια	10	17,2
Πολύ	19	32,8
Πάρα πολύ	19	32,8
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	7	12,1
Γενικό Σύνολο	58	100,0



23. Αντικατάσταση προβληματικού εξοπλισμού

24. Συνθήκες υγιεινής κτηρίων

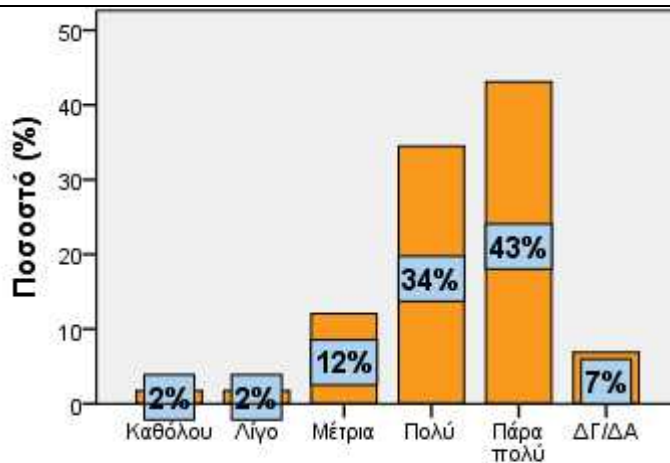
	Συχνότητα	Ποσοστό
Λίγο	2	3,4
Μέτρια	9	15,5
Πολύ	26	44,8
Πάρα πολύ	21	36,2
Γενικό Σύνολο	58	100,0



24. Συνθήκες υγιεινής κτηρίων

25. Παροχή χρήσιμων πληροφοριών/υποδοχή

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	1	1,7
Λίγο	1	1,7
Μέτρια	7	12,1
Πολύ	20	34,5
Πάρα πολύ	25	43,1
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	4	6,9
Γενικό Σύνολο	58	100,0

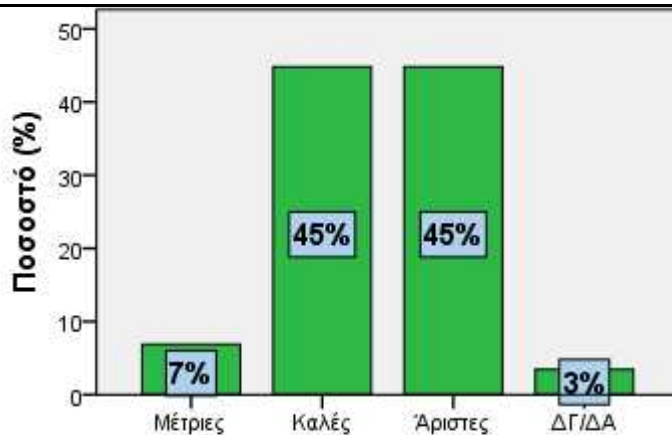


25. Παροχή χρήσιμων πληροφοριών/υποδοχή

ΣΤ. Γενικά

34. Σε γενικές γραμμές πώς θα αξιολογούσατε τις υπηρεσίες του Τμήματος Διοικητικής Μέριμνας;

	Συχνότητα	Ποσοστό
Μέτριες	4	6,9
Καλές	26	44,8
Άριστες	26	44,8
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	2	3,4
Γενικό Σύνολο	58	100,0



26. Σε γενικές γραμμές πώς θα αξιολογούσατε τις υπηρεσίες του Τμήματος Διοικητικής Μέριμνας;