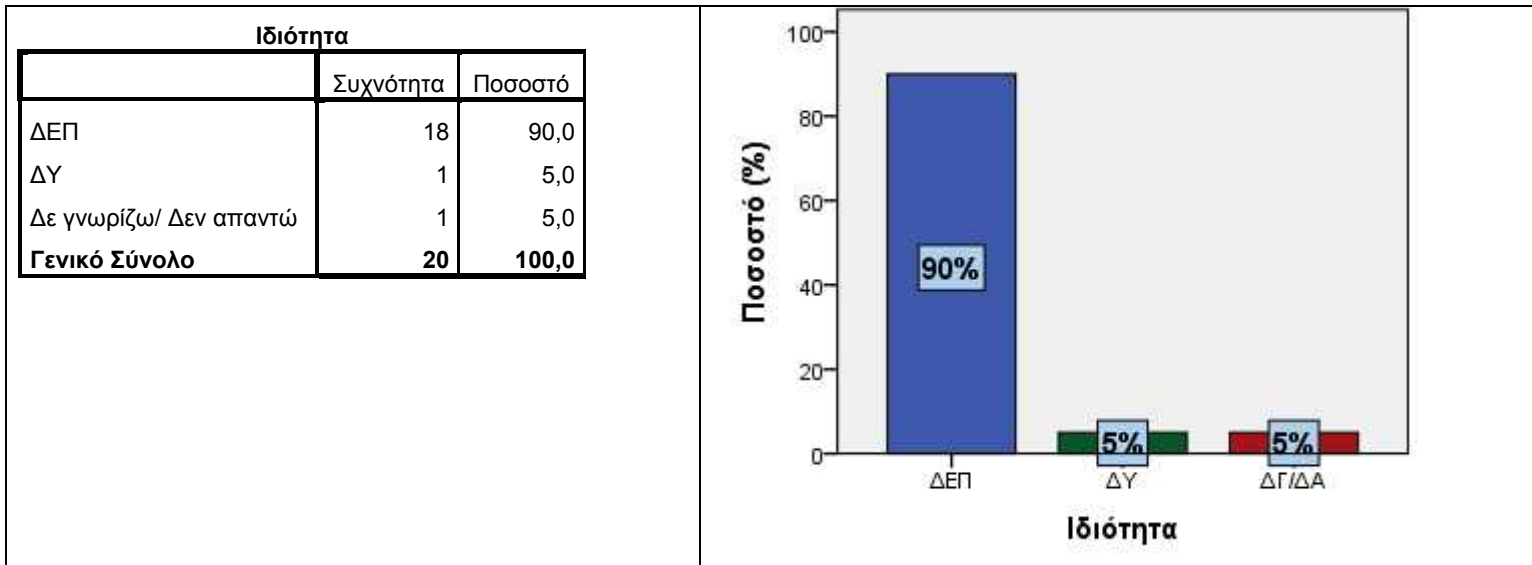


ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Περιγραφική στατιστική ανάλυση θεματικών κατηγοριών ερωτηματολογίου

Ιδιότητα συμμετεχόντων στο δείγμα



Βαθμολογική κλίμακα ικανοποίησης:

① Καθόλου ② Λίγο ③ Μέτρια ④ Πολύ ⑤ Πάρα πολύ

Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις

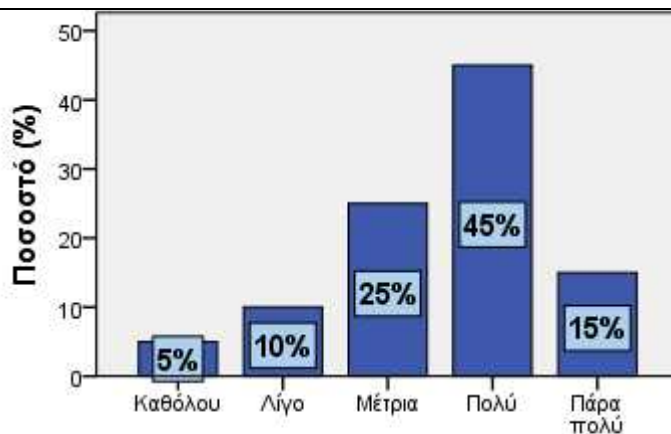
Ερωτήσεις ερωτηματολογίου	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση
1. Ευκολία πρόσβασης στον/στην αρμόδιο/α υπάλληλο για τη διευθέτηση του αιτήματός σας	3,55	1,05
2. Παροχή βοήθειας στην εξεύρεση λύσεων	3,26	1,15
3. Ποιότητα επικοινωνίας του προσωπικού	3,60	1,19
4. Έγκαιρη ενημέρωση για την πορεία του αιτήματός σας	2,74	1,37
5. Ταχύτητα ικανοποίησης αιτήματος	2,85	1,09
6. Κατάρτιση/εμπειρία εργατοτεχνικού προσωπικού	3,35	0,93
7. Επάρκεια διαθέσιμων υποδομών της Διεύθυνσης (χώροι, εγκαταστάσεις κ.ο.κ.)	3,13	0,92
8. Επάρκεια διαθέσιμου εξοπλισμού της Διεύθυνσης (γραφεία, Η/Υ κ.ο.κ.)	3,08	1,00
9. Επάρκεια θέσεων εξυπηρέτησης	3,29	0,73
10. Ελλείψεις ή προβλήματα στις υποδομές (χώροι, εγκαταστάσεις) και τον εξοπλισμό	3,23	0,93
11. Προβλήματα λειτουργίας πληροφοριακού συστήματος	3,64	1,22
12. Τρόπος οργάνωσης της υπηρεσίας	3,46	1,20
13. Τρόπος λειτουργίας της υπηρεσίας	3,46	1,20
14. Ευκολία πρόσβασης στον αρμόδιο υπάλληλο, προκειμένου να εκφράσετε το παράπονό σας	3,00	0,85

15. Προσοχή με την οποία αντιμετωπίστηκε το παράπονό σας	3,13	1,09
16. Ταχύτητα επίλυσης του προβλήματός σας	2,88	0,99
17. Τελική διευθέτηση προβλήματος	2,94	1,00
18. Εύρος προσφερόμενων υπηρεσιών	2,88	1,15
19. Εξοπλισμός αιθουσών (επίπλωση και εγκαταστάσεις)	2,69	0,95
20. Συνθήκες διαμονής εργαστηρίων ως προς:		
α. Τον αερισμό	2,85	1,14
β. Τη θερμοκρασία	2,62	1,12
γ. Το φωτισμό	3,38	0,51
21. Ωράριο λειτουργίας εγκαταστάσεων κλιματισμού	2,47	1,13
22. Ασφάλεια χώρων Πανεπιστημίου	1,50	0,62
23. Ποιότητα και αισθητική νέων κτιρίων	3,00	0,87
24. Αποκατάσταση βλαβών και μη επανεμφάνισή τους	2,84	0,96
25. Υφιστάμενες υποδομές:		
α. Εξυπηρέτησης Α.Μ.Ε.Α.	1,42	0,51
β. Συνάθροισης	2,50	0,82
γ. Υγιεινής	2,28	0,96
δ. Στάθμευσης	3,78	1,06
ε. Αθλητικών εγκαταστάσεων	3,29	0,91
26. Επάρκεια online υπηρεσίας δήλωσης βλαβών (http://vlaves.uoi.gr/)	2,85	1,28
27. Επάρκεια ιστοσελίδας Διεύθυνσης Τεχνικών Υπηρεσιών (http://techserv.uoi.gr/)	2,62	1,19
28. Διαθέσιμοι τρόποι επικοινωνίας και ενημέρωσης:		
α. Τηλεφωνικά	3,25	1,25
β. Μέσω σχετικών φαξ ή e-mail που σας αποστέλλονται	2,42	1,56
γ. Μέσω σχετικών φαξ ή e-mail που σας αποστέλλονται	2,08	1,38
δ. Μέσω της ιστοσελίδας της Διεύθυνσης	2,36	1,29
ε. Με προσωπική επαφή	3,19	1,47
29. Σε γενικές γραμμές πώς θα αξιολογούσατε τις υπηρεσίες της Διεύθυνσης;	3,09	0,69

A. Ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών

1. Ευκολία πρόσβασης στον/στην αρμόδιο/α υπάλληλο για τη διεύθετηση του αιτήματός σας

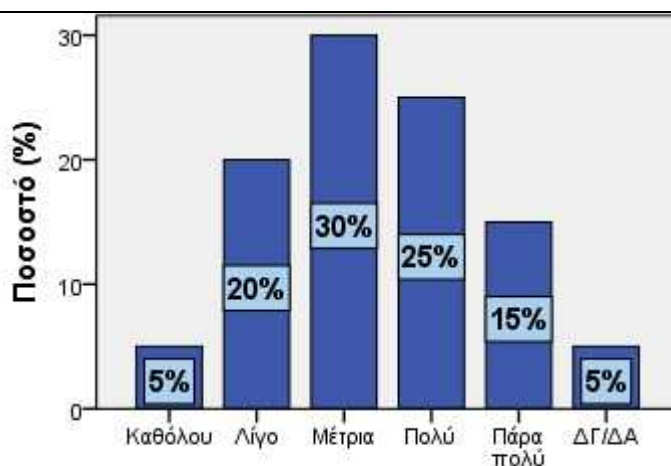
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	1	5,0
Λίγο	2	10,0
Μέτρια	5	25,0
Πολύ	9	45,0
Πάρα πολύ	3	15,0
Γενικό Σύνολο	20	100,0



1. Ευκολία πρόσβασης στον/στην αρμόδιο/α υπάλληλο για τη διεύθετηση του αιτήματός σας

2. Παροχή βοήθειας στην εξεύρεση λύσεων

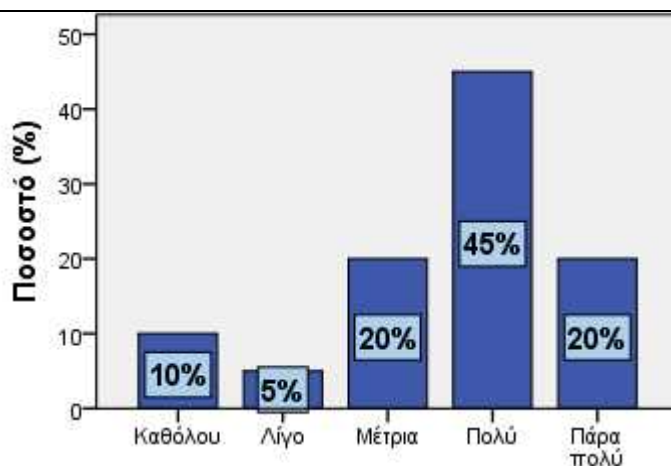
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	1	5,0
Λίγο	4	20,0
Μέτρια	6	30,0
Πολύ	5	25,0
Πάρα πολύ	3	15,0
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	1	5,0
Γενικό Σύνολο	20	100,0



2. Παροχή βοήθειας στην εξεύρεση λύσεων

3. Ποιότητα επικοινωνίας του προσωπικού

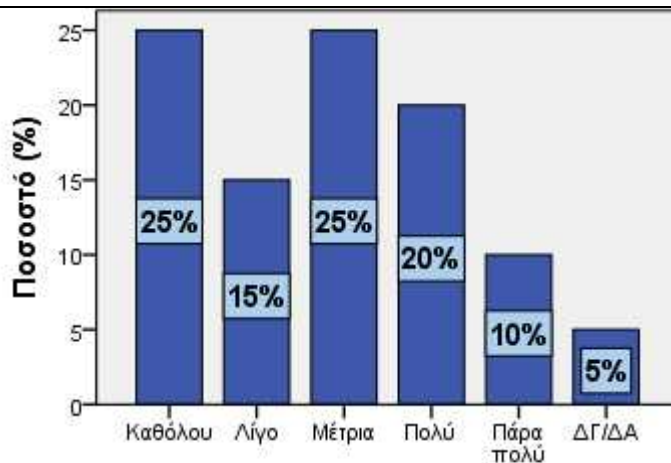
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	2	10,0
Λίγο	1	5,0
Μέτρια	4	20,0
Πολύ	9	45,0
Πάρα πολύ	4	20,0
Γενικό Σύνολο	20	100,0



3. Ποιότητα επικοινωνίας του προσωπικού

4. Έγκαιρη ενημέρωση για την πορεία του αιτήματός σας

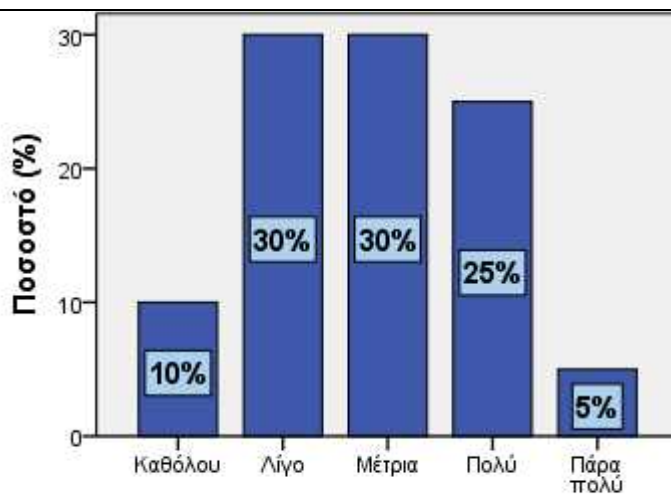
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	5	25,0
Λίγο	3	15,0
Μέτρια	5	25,0
Πολύ	4	20,0
Πάρα πολύ	2	10,0
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	1	5,0
Γενικό Σύνολο	20	100,0



4. Έγκαιρη ενημέρωση για την πορεία του αιτήματός σας

5. Ταχύτητα ικανοποίησης αιτήματος

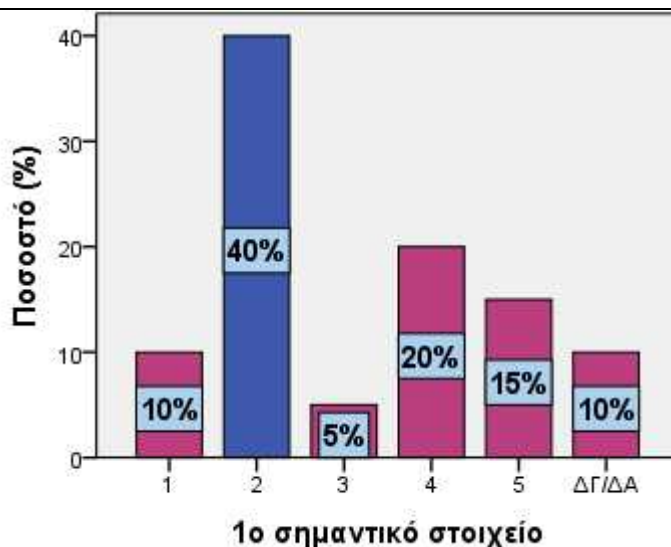
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	2	10,0
Λίγο	6	30,0
Μέτρια	6	30,0
Πολύ	5	25,0
Πάρα πολύ	1	5,0
Γενικό Σύνολο	20	100,0



5. Ταχύτητα ικανοποίησης αιτήματος

1ο σημαντικό στοιχείο

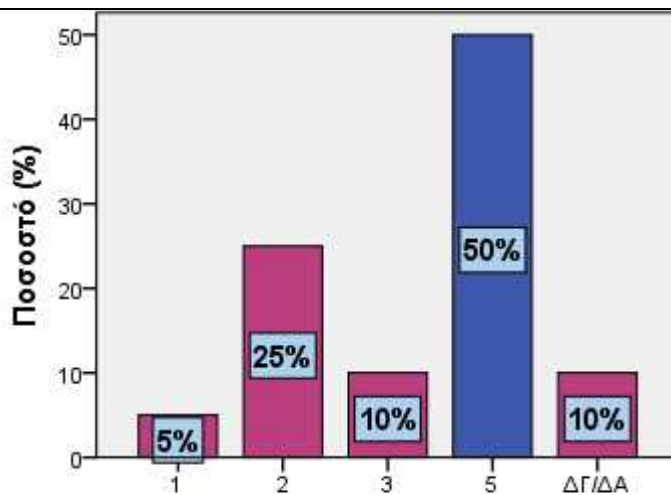
	Συχνότητα	Ποσοστό
1	2	10,0
2	8	40,0
3	1	5,0
4	4	20,0
5	3	15,0
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	2	10,0
Γενικό Σύνολο	20	100,0



1ο σημαντικό στοιχείο

2ο σημαντικό στοιχείο

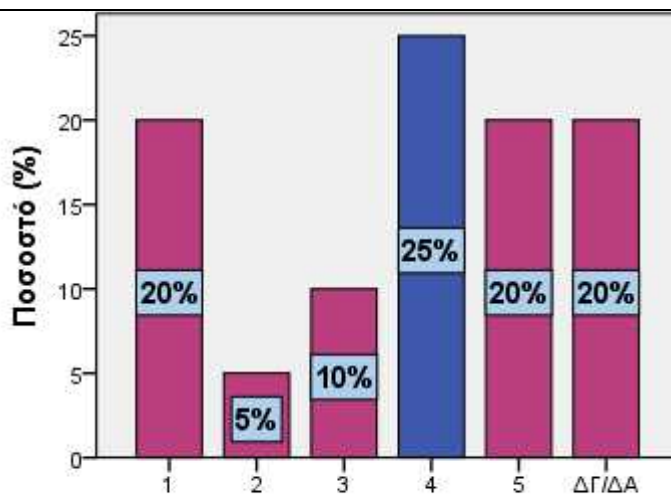
	Συχνότητα	Ποσοστό
1	1	5,0
2	5	25,0
3	2	10,0
5	10	50,0
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	2	10,0
Γενικό Σύνολο	20	100,0



2ο σημαντικό στοιχείο

3ο σημαντικό στοιχείο

	Συχνότητα	Ποσοστό
1	4	20,0
2	1	5,0
3	2	10,0
4	5	25,0
5	4	20,0
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	4	20,0
Γενικό Σύνολο	20	100,0

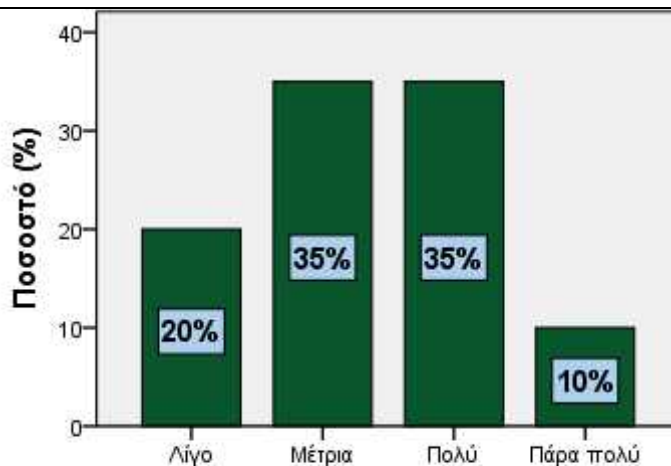


3ο σημαντικό στοιχείο

Β. Δυναμικό και υποδομές

6. Κατάρτιση/εμπειρία εργατοτεχνικού προσωπικού

	Συχνότητα	Ποσοστό
Λίγο	4	20,0
Μέτρια	7	35,0
Πολύ	7	35,0
Πάρα πολύ	2	10,0
Γενικό Σύνολο	20	100,0



6. Κατάρτιση/εμπειρία εργατοτεχνικού προσωπικού

7. Επάρκεια διαθέσιμων υποδομών της Διεύθυνσης (χώροι, εγκαταστάσεις κ.ο.κ.)

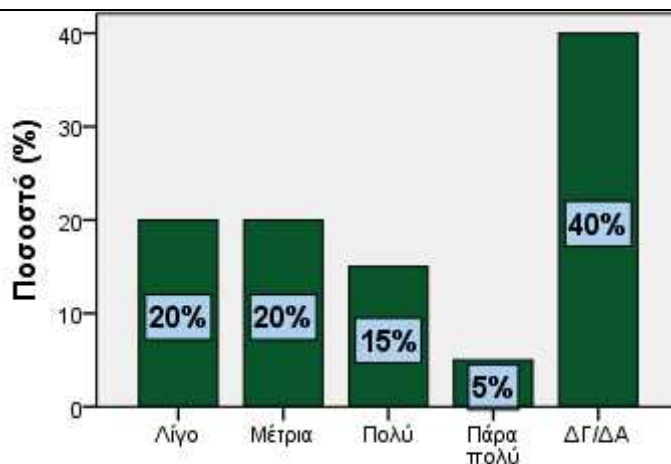
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	1	5,0
Λίγο	1	5,0
Μέτρια	9	45,0
Πολύ	3	15,0
Πάρα πολύ	1	5,0
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	5	25,0
Γενικό Σύνολο	20	100,0



7. Επάρκεια διαθέσιμων υποδομών της Διεύθυνσης (χώροι, εγκαταστάσεις κ.ο.κ.)

8. Επάρκεια διαθέσιμου εξοπλισμού της Διεύθυνσης (γραφεία, Η/Υ κ.ο.κ.)

	Συχνότητα	Ποσοστό
Λίγο	4	20,0
Μέτρια	4	20,0
Πολύ	3	15,0
Πάρα πολύ	1	5,0
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	8	40,0
Γενικό Σύνολο	20	100,0

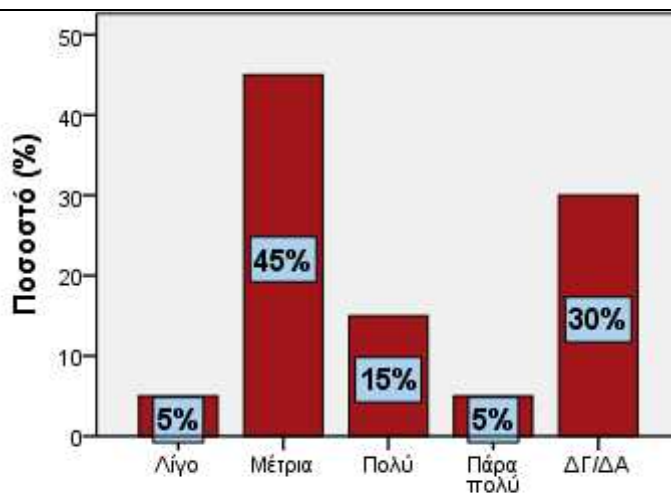


8. Επάρκεια διαθέσιμου εξοπλισμού της Διεύθυνσης (γραφεία, Η/Υ κ.ο.κ.)

Γ. Προβλήματα, ελλείψεις και δυσλειτουργίες

9. Επάρκεια θέσεων εξυπηρέτησης

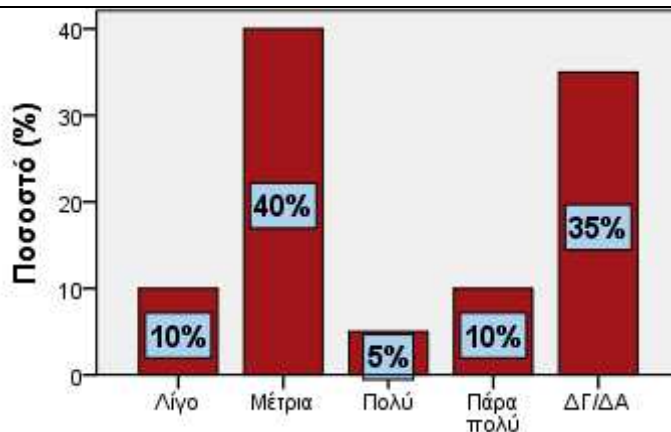
	Συχνότητα	Ποσοστό
Λίγο	1	5,0
Μέτρια	9	45,0
Πολύ	3	15,0
Πάρα πολύ	1	5,0
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	6	30,0
Γενικό Σύνολο	20	100,0



9. Επάρκεια θέσεων εξυπηρέτησης

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

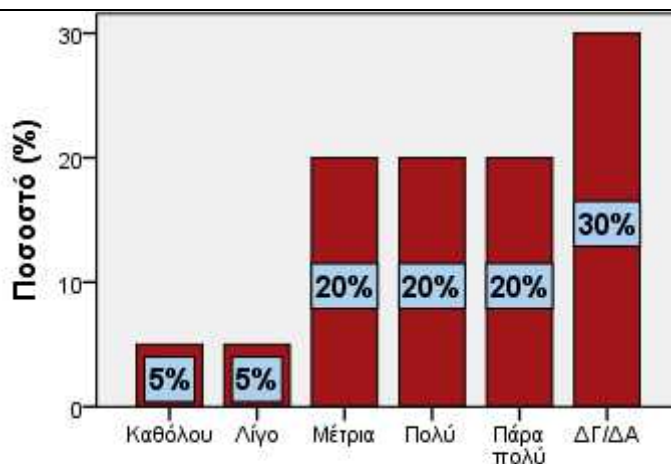
	Συχνότητα	Ποσοστό
Λίγο	2	10,0
Μέτρια	8	40,0
Πολύ	1	5,0
Πάρα πολύ	2	10,0
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	7	35,0
Γενικό Σύνολο	20	100,0



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

11. Προβλήματα λειτουργίας πληροφοριακού συστήματος

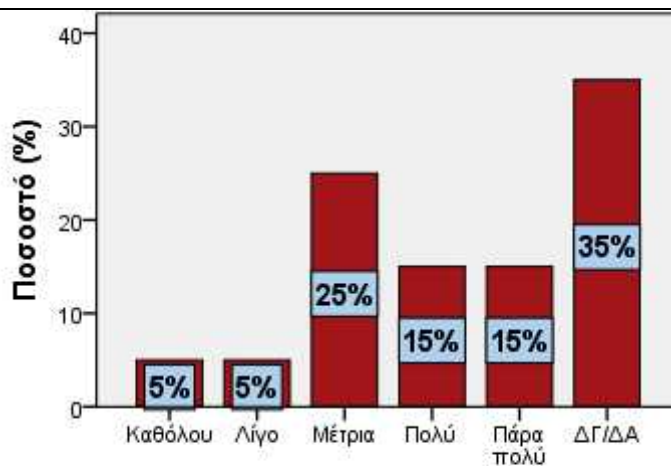
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	1	5,0
Λίγο	1	5,0
Μέτρια	4	20,0
Πολύ	4	20,0
Πάρα πολύ	4	20,0
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	6	30,0
Γενικό Σύνολο	20	100,0



11. Προβλήματα λειτουργίας πληροφοριακού συστήματος

12. Τρόπος οργάνωσης της υπηρεσίας

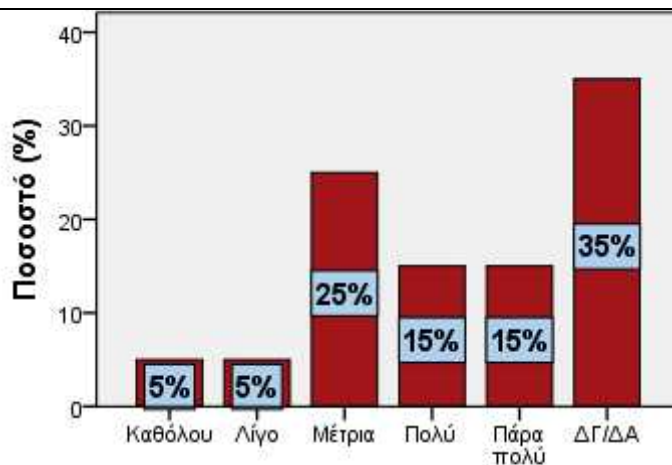
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	1	5,0
Λίγο	1	5,0
Μέτρια	5	25,0
Πολύ	3	15,0
Πάρα πολύ	3	15,0
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	7	35,0
Γενικό Σύνολο	20	100,0



12. Τρόπος οργάνωσης της υπηρεσίας

13. Τρόπος λειτουργίας της υπηρεσίας

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	1	5,0
Λίγο	1	5,0
Μέτρια	5	25,0
Πολύ	3	15,0
Πάρα πολύ	3	15,0
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	7	35,0
Γενικό Σύνολο	20	100,0

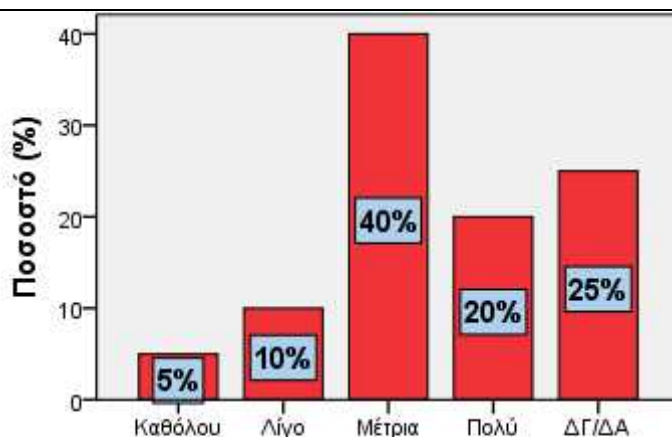


13. Τρόπος λειτουργίας της υπηρεσίας

Δ. Αντιμετώπιση παραπόνων

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

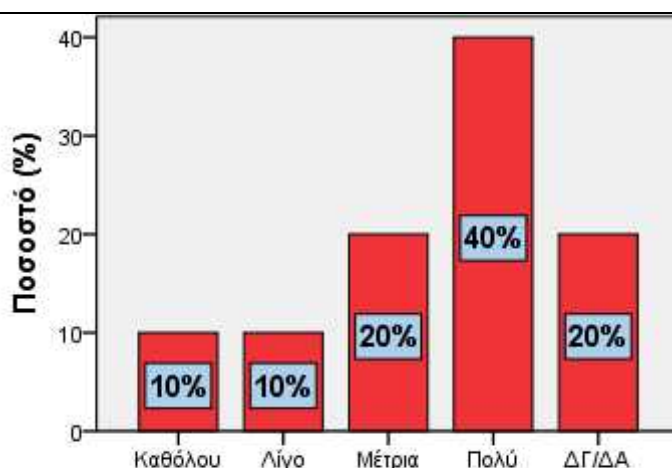
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	1	5,0
Λίγο	2	10,0
Μέτρια	8	40,0
Πολύ	4	20,0
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	5	25,0
Γενικό Σύνολο	20	100,0



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

15. Προσοχή με την οποία αντιμετωπίστηκε το παράπονό σας

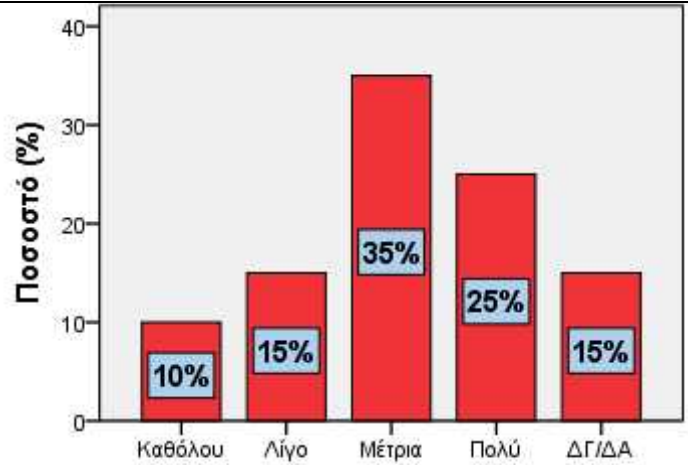
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	2	10,0
Λίγο	2	10,0
Μέτρια	4	20,0
Πολύ	8	40,0
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	4	20,0
Γενικό Σύνολο	20	100,0



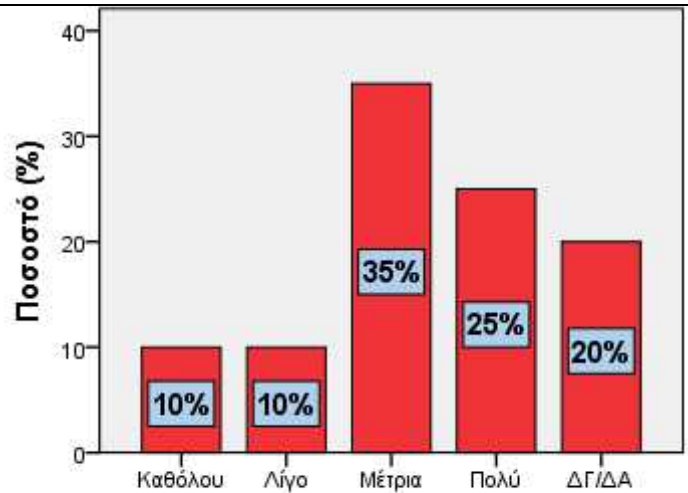
15. Προσοχή με την οποία αντιμετωπίστηκε το παράπονό σας

16. Ταχύτητα επίλυσης του προβλήματός σας

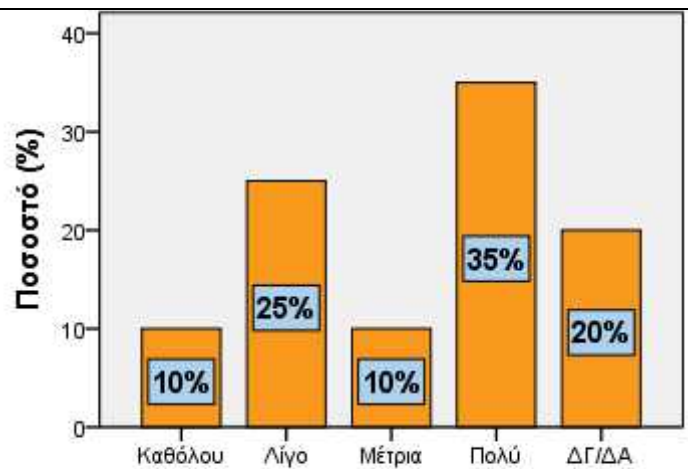
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	2	10,0
Λίγο	3	15,0
Μέτρια	7	35,0
Πολύ	5	25,0
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	3	15,0
Γενικό Σύνολο	20	100,0

**16. Ταχύτητα επίλυσης του προβλήματός σας****17. Τελική διευθέτηση προβλήματος**

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	2	10,0
Λίγο	2	10,0
Μέτρια	7	35,0
Πολύ	5	25,0
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	4	20,0
Γενικό Σύνολο	20	100,0

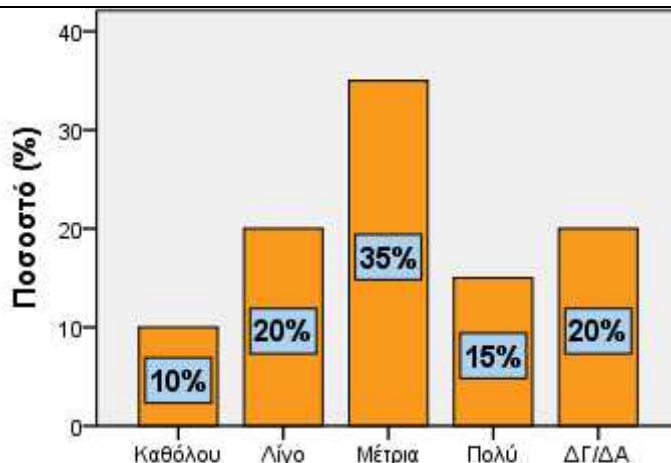
**17. Τελική διευθέτηση προβλήματος****Ε. Υπηρεσίες - Συναλλαγές****18. Εύρος προσφερόμενων υπηρεσιών**

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	2	10,0
Λίγο	5	25,0
Μέτρια	2	10,0
Πολύ	7	35,0
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	4	20,0
Γενικό Σύνολο	20	100,0

**18. Εύρος προσφερόμενων υπηρεσιών**

19. Εξοπλισμός αιθουσών (επίπλωση και εγκαταστάσεις)

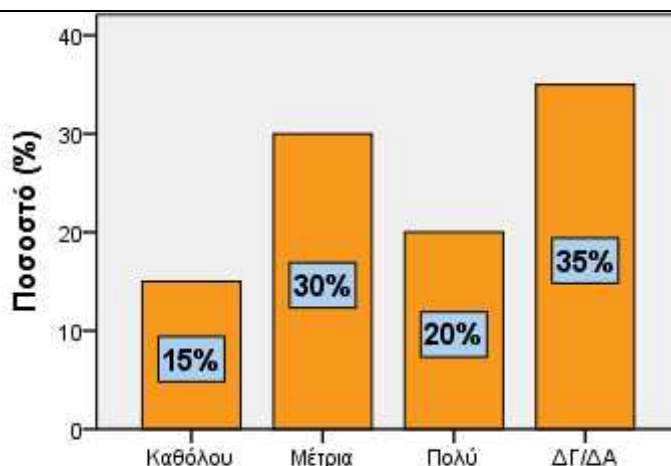
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	2	10,0
Λίγο	4	20,0
Μέτρια	7	35,0
Πολύ	3	15,0
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	4	20,0
Γενικό Σύνολο	20	100,0



19. Εξοπλισμός αιθουσών (επίπλωση και εγκαταστάσεις)

20α. Συνθήκες διαμονής εργαστηρίων ως προς τον αερισμό

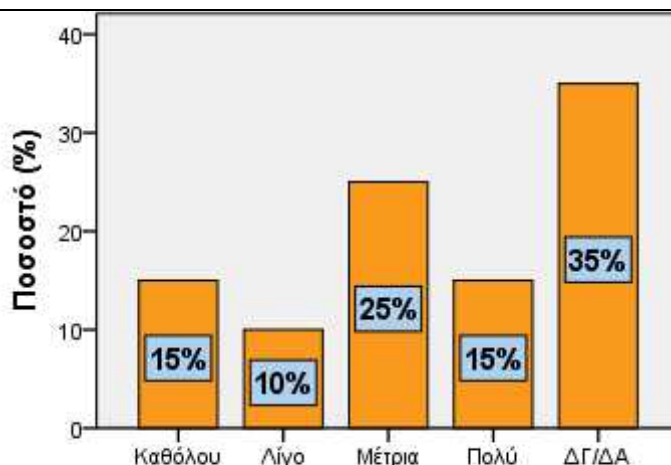
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	3	15,0
Μέτρια	6	30,0
Πολύ	4	20,0
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	7	35,0
Γενικό Σύνολο	20	100,0



20α. Συνθήκες διαμονής εργαστηρίων ως προς τον αερισμό

20β. Συνθήκες διαμονής εργαστηρίων ως προς τη θερμοκρασία

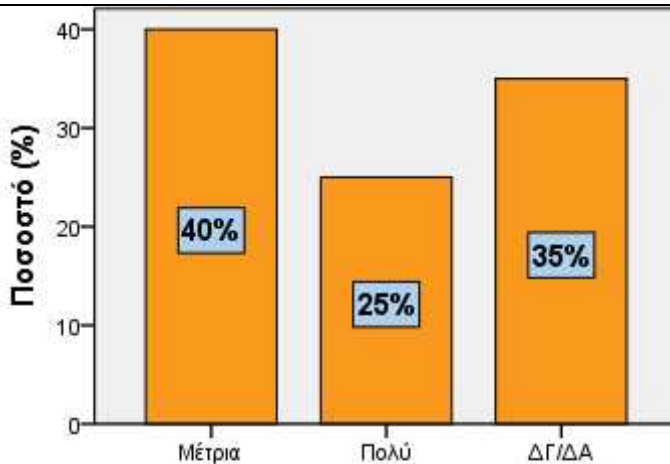
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	3	15,0
Λίγο	2	10,0
Μέτρια	5	25,0
Πολύ	3	15,0
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	7	35,0
Γενικό Σύνολο	20	100,0



20β. Συνθήκες διαμονής εργαστηρίων ως προς τη θερμοκρασία

20γ. Συνθήκες διαμονής εργαστηρίων ως προς το φωτισμό

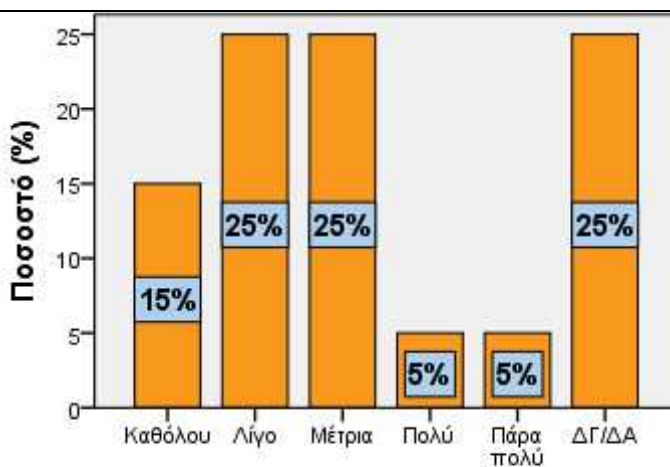
	Συχνότητα	Ποσοστό
Μέτρια	8	40,0
Πολύ	5	25,0
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	7	35,0
Γενικό Σύνολο	20	100,0



20γ. Συνθήκες διαμονής εργαστηρίων ως προς το φωτισμό

21. Ωράριο λειτουργίας εγκαταστάσεων κλιματισμού

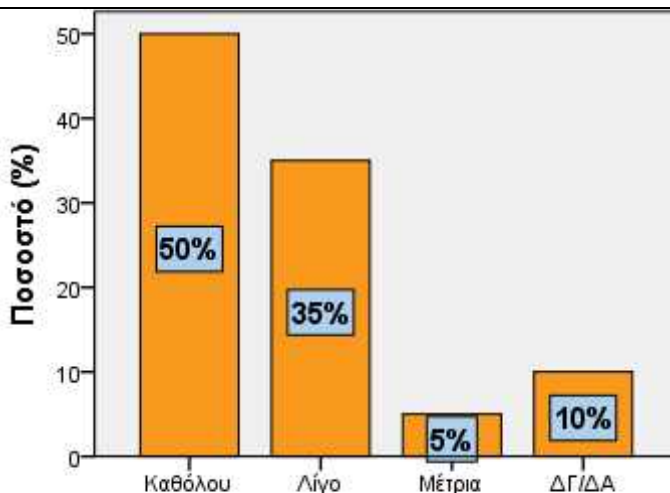
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	3	15,0
Λίγο	5	25,0
Μέτρια	5	25,0
Πολύ	1	5,0
Πάρα πολύ	1	5,0
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	5	25,0
Γενικό Σύνολο	20	100,0



21. Ωράριο λειτουργίας εγκαταστάσεων κλιματισμού

22. Ασφάλεια χώρων Πανεπιστημίου

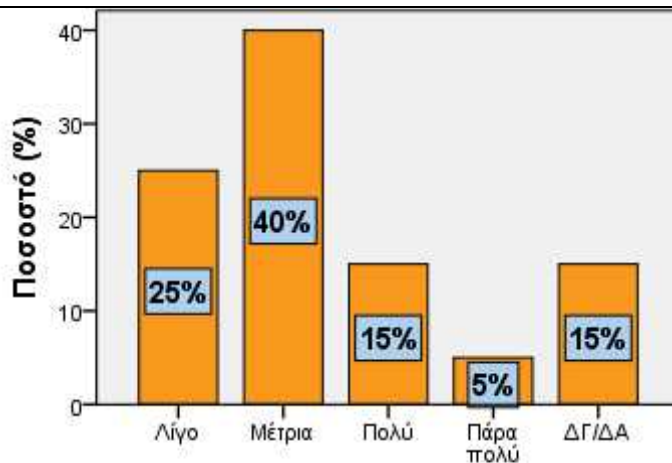
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	10	50,0
Λίγο	7	35,0
Μέτρια	1	5,0
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	2	10,0
Γενικό Σύνολο	20	100,0



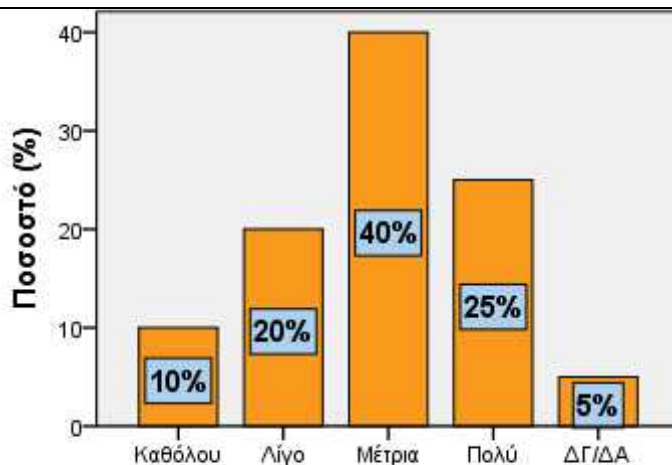
22. Ασφάλεια χώρων Πανεπιστημίου

23. Ποιότητα και αισθητική νέων κτιρίων

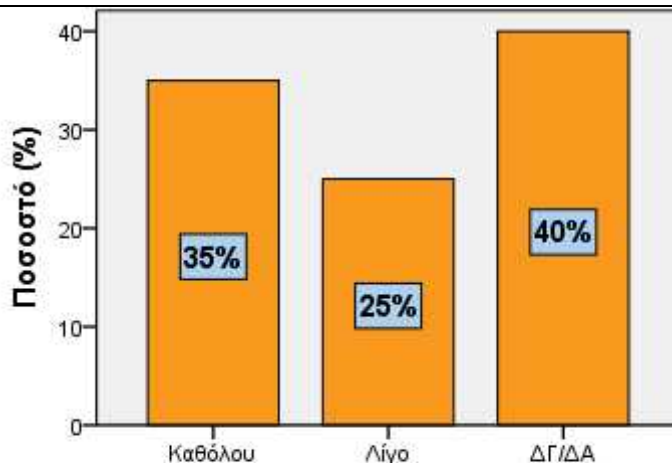
	Συχνότητα	Ποσοστό
Λίγο	5	25,0
Μέτρια	8	40,0
Πολύ	3	15,0
Πάρα πολύ	1	5,0
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	3	15,0
Γενικό Σύνολο	20	100,0

**23. Ποιότητα και αισθητική νέων κτιρίων****24. Αποκατάσταση βλαβών και μη επανεμφάνισή τους**

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	2	10,0
Λίγο	4	20,0
Μέτρια	8	40,0
Πολύ	5	25,0
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	1	5,0
Γενικό Σύνολο	20	100,0

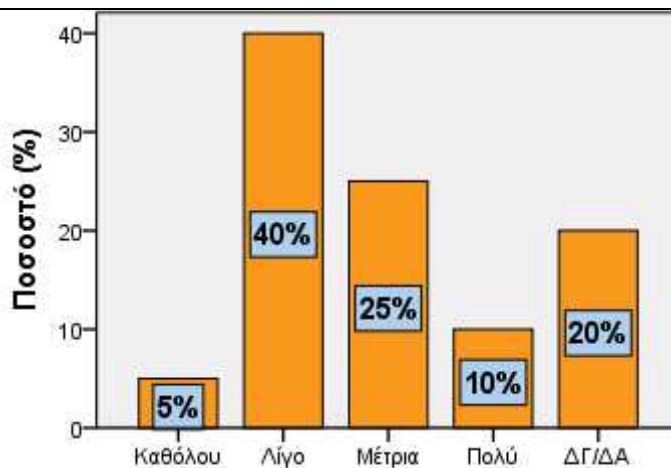
**24. Αποκατάσταση βλαβών και μη επανεμφάνισή τους****25α. Υφιστάμενες υποδομές εξυπηρέτησης Α.Μ.Ε.Α.**

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	7	35,0
Λίγο	5	25,0
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	8	40,0
Γενικό Σύνολο	20	100,0

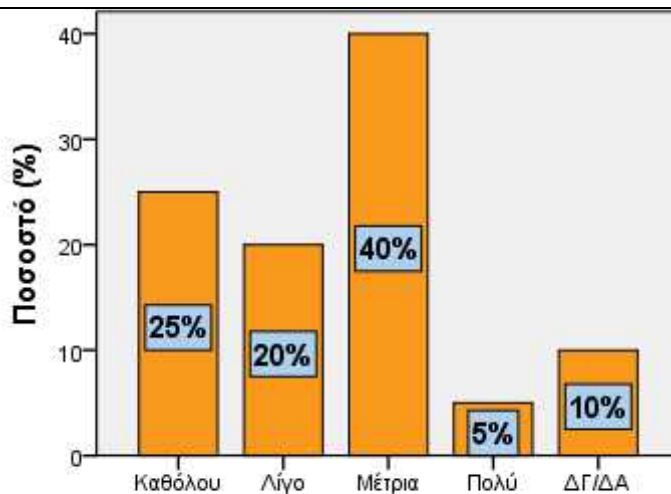
**25α. Υφιστάμενες υποδομές εξυπηρέτησης Α.Μ.Ε.Α.**

25β. Υφιστάμενες υποδομές συνάθροισης

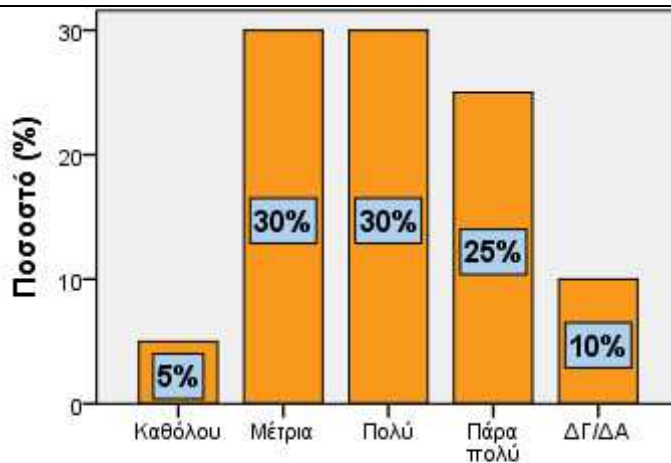
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	1	5,0
Λίγο	8	40,0
Μέτρια	5	25,0
Πολύ	2	10,0
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	4	20,0
Γενικό Σύνολο	20	100,0

**25β. Υφιστάμενες υποδομές συνάθροισης****25γ. Υφιστάμενες υποδομές υγιεινής**

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	5	25,0
Λίγο	4	20,0
Μέτρια	8	40,0
Πολύ	1	5,0
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	2	10,0
Γενικό Σύνολο	20	100,0

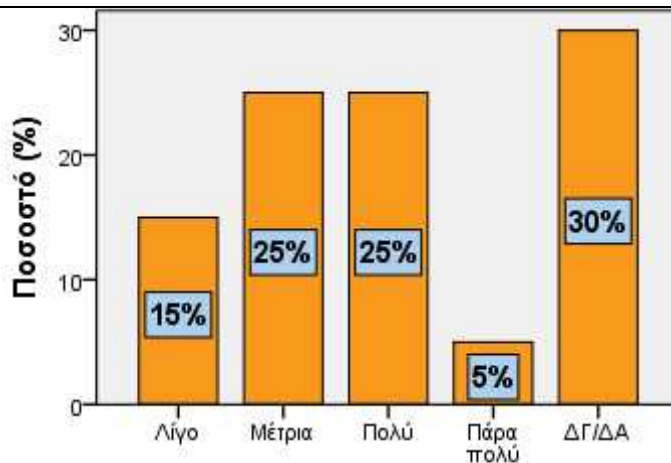
**25γ. Υφιστάμενες υποδομές υγιεινής****25δ. Υφιστάμενες υποδομές στάθμευσης**

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	1	5,0
Μέτρια	6	30,0
Πολύ	6	30,0
Πάρα πολύ	5	25,0
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	2	10,0
Γενικό Σύνολο	20	100,0

**25δ. Υφιστάμενες υποδομές στάθμευσης**

25ε. Υφιστάμενες υποδομές αθλητικών εγκαταστάσεων

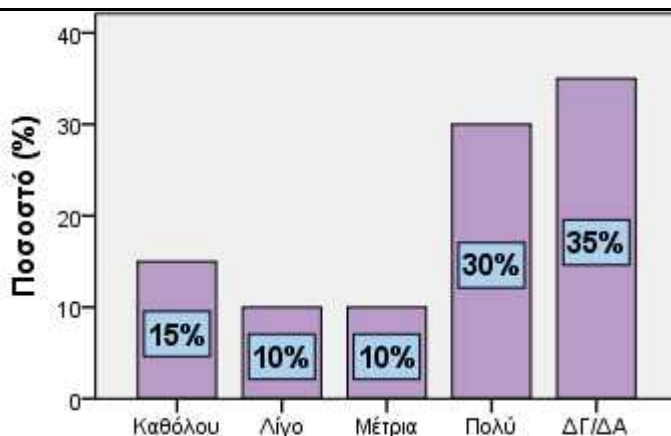
	Συχνότητα	Ποσοστό
Λίγο	3	15,0
Μέτρια	5	25,0
Πολύ	5	25,0
Πάρα πολύ	1	5,0
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	6	30,0
Γενικό Σύνολο	20	100,0



25ε. Υφιστάμενες υποδομές αθλητικών εγκαταστάσεων

ΣΤ. Ηλεκτρονικές υπηρεσίες - συναλλαγές**26. Επάρκεια online υπηρεσίας δήλωσης βλαβών (<http://vlaves.uoi.gr/>)**

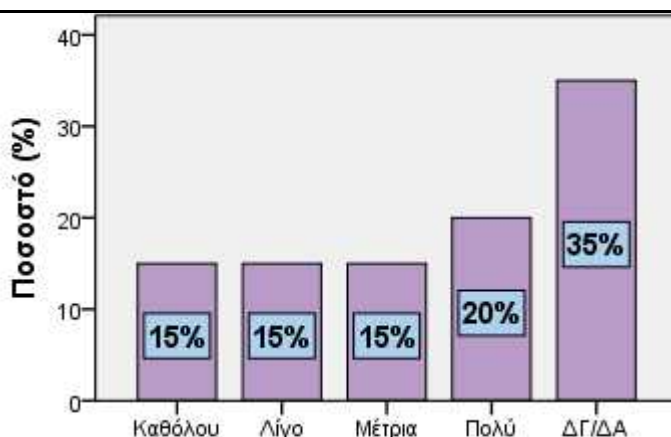
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	3	15,0
Λίγο	2	10,0
Μέτρια	2	10,0
Πολύ	6	30,0
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	7	35,0
Γενικό Σύνολο	20	100,0



26. Επάρκεια online υπηρεσίας δήλωσης βλαβών (<http://vlaves.uoi.gr/>)

27. Επάρκεια ιστοσελίδας Διεύθυνσης Τεχνικών Υπηρεσιών (<http://techserv.uoi.gr/>)

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	3	15,0
Λίγο	3	15,0
Μέτρια	3	15,0
Πολύ	4	20,0
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	7	35,0
Γενικό Σύνολο	20	100,0

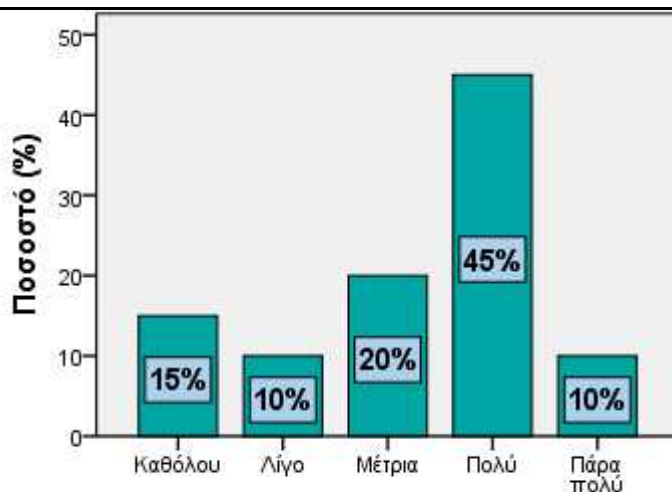


27. Επάρκεια ιστοσελίδας Διεύθυνσης Τεχνικών Υπηρεσιών (<http://techserv.uoi.gr/>)

Ζ. Ενημέρωση - Επικοινωνία

28. Τηλεφωνικά

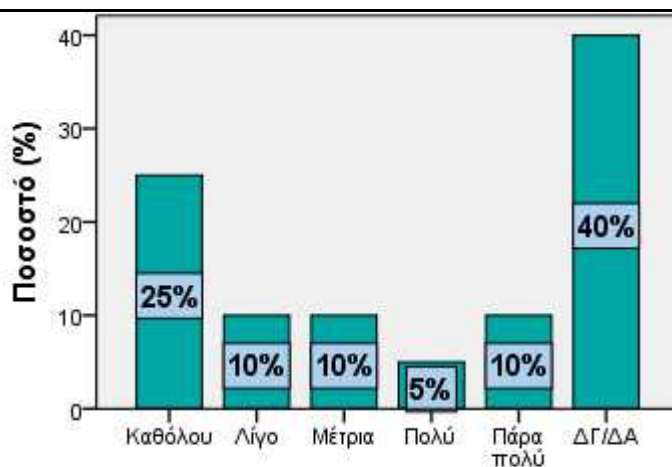
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	3	15,0
Λίγο	2	10,0
Μέτρια	4	20,0
Πολύ	9	45,0
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	2	10,0
Γενικό Σύνολο	20	100,0



28. Τηλεφωνικά

29. Μέσω σχετικών φαξ ή e-mail που σας αποστέλλονται

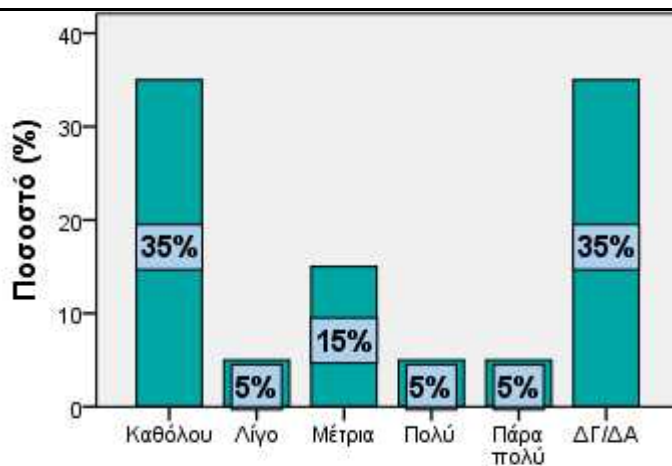
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	5	25,0
Λίγο	2	10,0
Μέτρια	2	10,0
Πολύ	1	5,0
Πάρα πολύ	2	10,0
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	8	40,0
Γενικό Σύνολο	20	100,0



29. Μέσω σχετικών φαξ ή e-mail που σας αποστέλλονται

30. Μέσω σχετικών επιστολών που σας αποστέλλονται

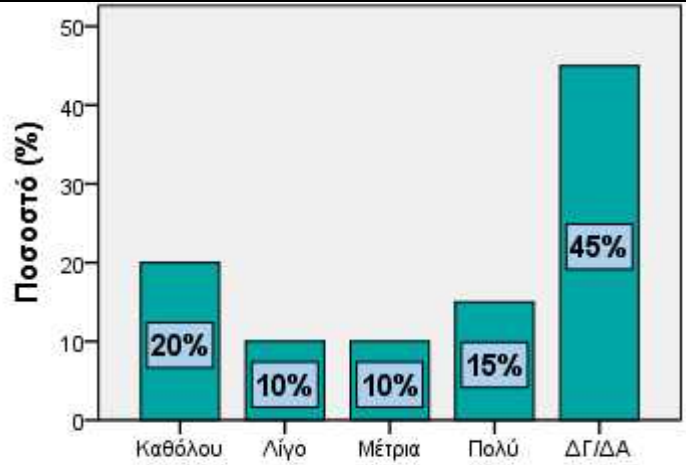
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	7	35,0
Λίγο	1	5,0
Μέτρια	3	15,0
Πολύ	1	5,0
Πάρα πολύ	1	5,0
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	7	35,0
Γενικό Σύνολο	20	100,0



30. Μέσω σχετικών επιστολών που σας αποστέλλονται

31. Μέσω της ιστοσελίδας της Διεύθυνσης

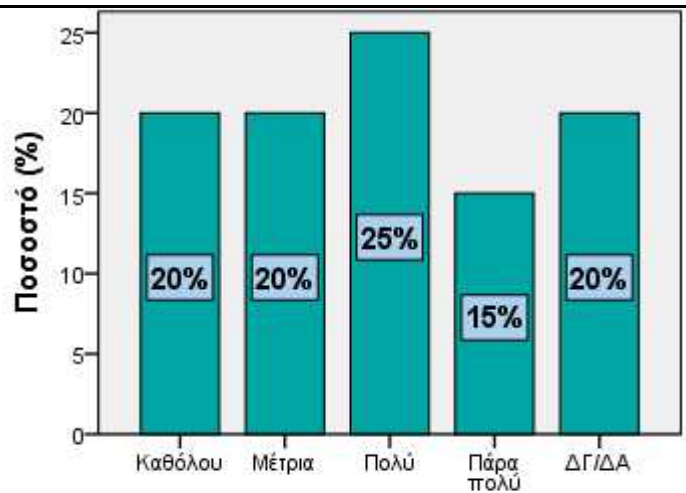
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	4	20,0
Λίγο	2	10,0
Μέτρια	2	10,0
Πολύ	3	15,0
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	9	45,0
Γενικό Σύνολο	20	100,0



31. Μέσω της ιστοσελίδας της Διεύθυνσης

32. Με προσωπική επαφή

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	4	20,0
Μέτρια	4	20,0
Πολύ	5	25,0
Πάρα πολύ	3	15,0
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	4	20,0
Γενικό Σύνολο	20	100,0



32. Με προσωπική επαφή

Η. Γενικά

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

	Συχνότητα	Ποσοστό
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	20	100,0
Γενικό Σύνολο	20	100,0



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