

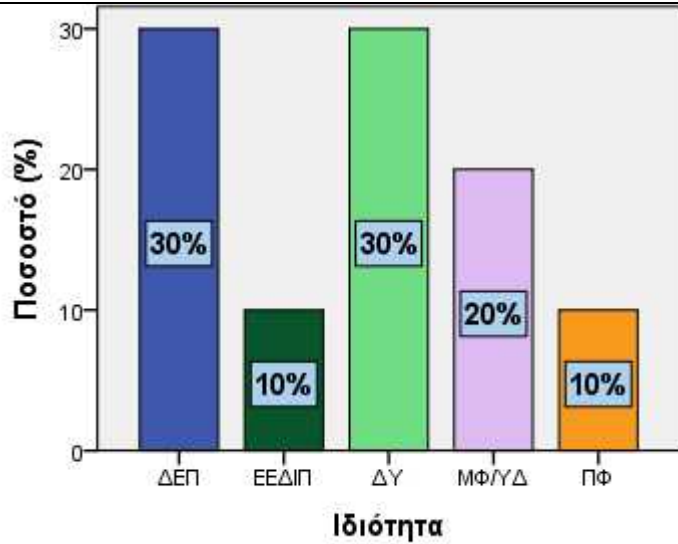
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΚΕΝΤΡΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΔΙΚΤΥΩΝ

Περιγραφική στατιστική ανάλυση θεματικών κατηγοριών ερωτηματολογίου

Ιδιότητα συμμετεχόντων στο δείγμα

Ιδιότητα	Συχνότητα	Ποσοστό
ΔΕΠ	3	30,0
ΕΕΔΙΠ	1	10,0
ΔΥ	3	30,0
ΜΦ/ΥΔ	2	20,0
ΠΦ	1	10,0
Γενικό Σύνολο	10	100,0



Βαθμολογική κλίμακα ικανοποίησης:

① Καθόλου ② Λίγο ③ Μέτρια ④ Πολύ ⑤ Πάρα πολύ

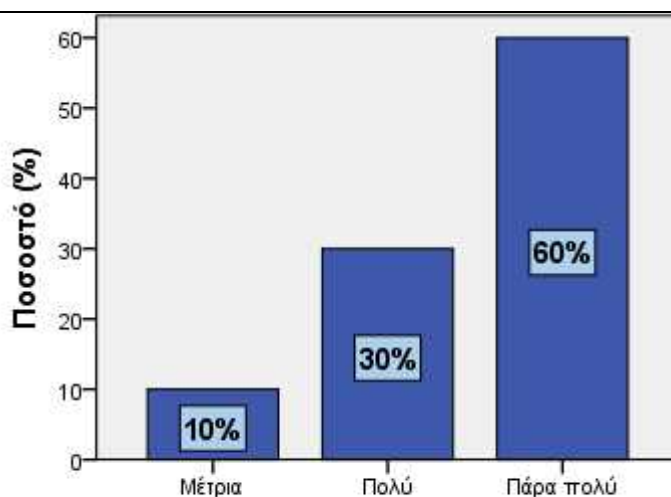
Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις

Ερωτήσεις ερωτηματολογίου	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση
1. Ωράριο εξυπηρέτησης	4,50	0,71
2. Ευκολία πρόσβασης στον/στην αρμόδιο/α υπάλληλο	4,50	0,53
3. Κατανόηση των αναγκών σας	4,70	0,48
4. Παροχή βοήθειας	4,70	0,48
5. Αντιμετώπιση/διάθεση προσωπικού	4,70	0,48
6. Συνεργασία με το προσωπικό	4,60	0,70
7. Έγκαιρη ενημέρωση	4,10	0,88
8. Ταχύτητα εξυπηρέτησης	4,50	0,71
9. Κατάρτιση/εμπειρία προσωπικού	4,60	0,52
10. Διαθέσιμες υποδομές (χώροι, εγκαταστάσεις κ.ο.κ.)	3,80	0,92
11. Διαθέσιμος εξοπλισμός	3,70	0,95
12. Έλλειψη προσωπικού	3,40	1,17
13. Ελλείψεις ή προβλήματα στις υποδομές (χώροι, εγκαταστάσεις) και τον εξοπλισμό	3,70	0,95
14. Ελλιπής κατάρτιση προσωπικού	2,90	1,52
15. Προβλήματα λειτουργίας πληροφοριακού συστήματος	3,30	1,34
16. Τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας της υπηρεσίας	3,40	1,26
17. Χρονοβόρες/γραφειοκρατικές διαδικασίες	3,20	1,40
18. Ευκολία πρόσβασης στον αρμόδιο υπάλληλο, προκειμένου να εκφράσετε το παράπονό σας	4,80	0,42
19. Προσοχή με την οποία αντιμετωπίστηκε το παράπονό σας	4,80	0,42
20. Ταχύτητα επίλυσης του προβλήματός σας	4,50	0,71
21. Πρόσβαση στο Διαδίκτυο	4,50	0,71
22. Υπηρεσίες τηλεφωνικών κλήσεων	4,50	0,71
23. Εξυπηρετητής e-mail Pegasus (για μέλη Δ.Ε.Π.)	4,00	1,12
24. Πρόσβαση σε όλους τους εξυπηρετητές e-mail του Πανεπιστημίου μέσω Web (Webmail)	4,20	0,79
25. Ιστότοπος Πανεπιστημίου (www.uoi.gr)	4,50	0,53
26. Ασύγχρονη ηλεκπαίδευση (e-Course)	4,00	0,71
27. Φιλοξενία προσωπικών ιστοσελίδων (users.uoi.gr)	4,22	0,67
28. Απομακρυσμένη πρόσβαση σε βιβλιοθήκες (proxy)	4,60	0,52
29. Ασύρματη πρόσβαση σε Κυλικεία και Αναγνωστήρια	4,30	0,67
30. Σε γενικές γραμμές πώς θα αξιολογούσατε τις υπηρεσίες του Κέντρου;	4,44	0,73

A. Ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών

1. Ωράριο εξυπηρέτησης

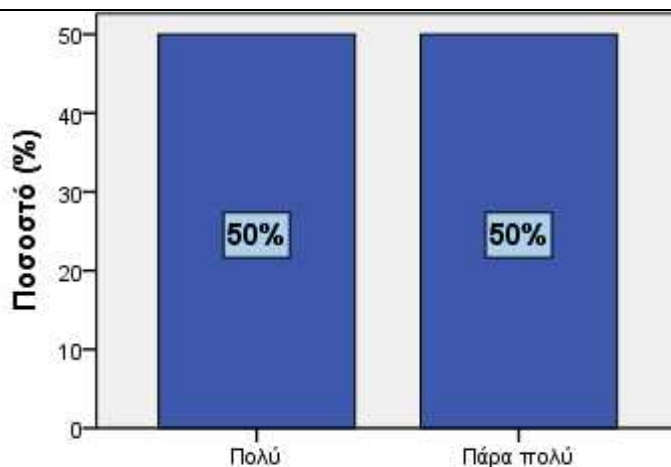
	Συχνότητα	Ποσοστό
Μέτρια	1	10,0
Πολύ	3	30,0
Πάρα πολύ	6	60,0
Γενικό Σύνολο	10	100,0



1. Ωράριο εξυπηρέτησης

2. Ευκολία πρόσβασης στον/στην αρμόδιο/α υπάλληλο

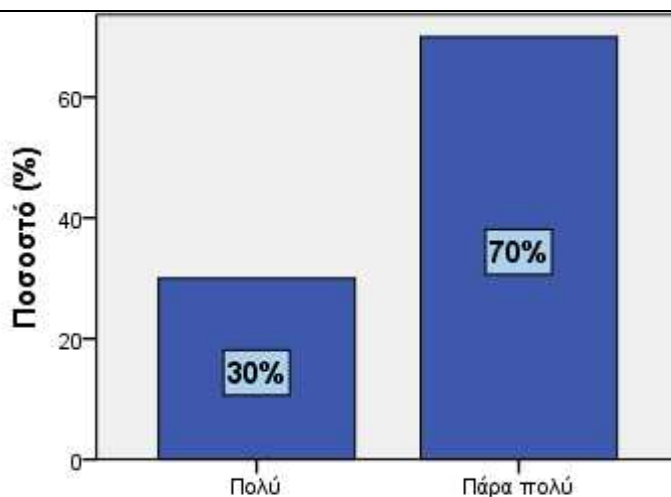
	Συχνότητα	Ποσοστό
Πολύ	5	50,0
Πάρα πολύ	5	50,0
Γενικό Σύνολο	10	100,0



2. Ευκολία πρόσβασης στον/στην αρμόδιο/α υπάλληλο

3. Κατανόηση των αναγκών σας

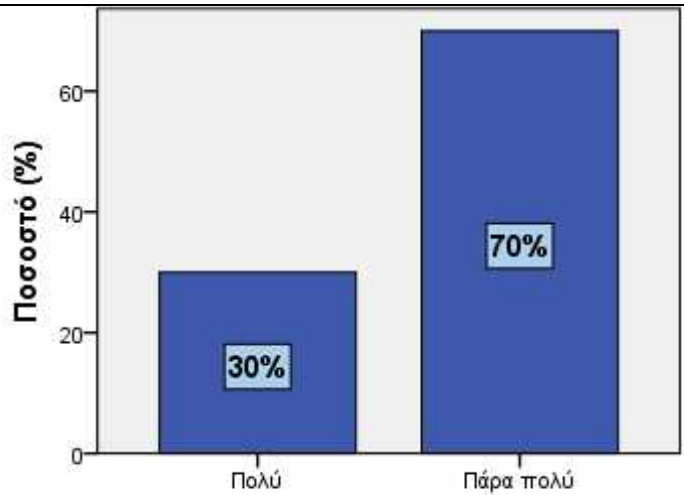
	Συχνότητα	Ποσοστό
Πολύ	3	30,0
Πάρα πολύ	7	70,0
Γενικό Σύνολο	10	100,0



3. Κατανόηση των αναγκών σας

4. Παροχή βοήθειας

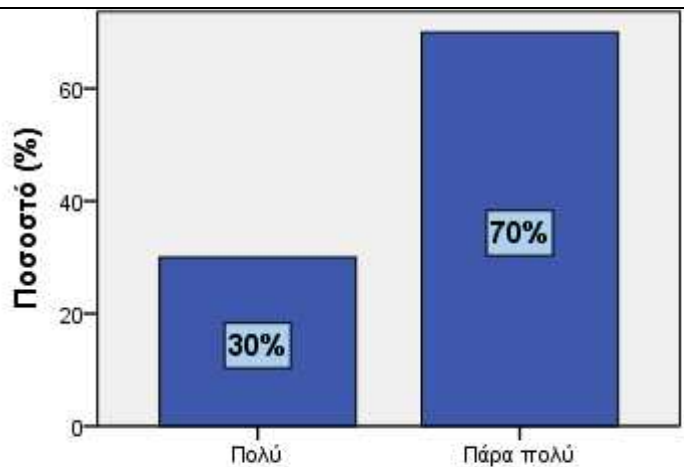
	Συχνότητα	Ποσοστό
Πολύ	3	30,0
Πάρα πολύ	7	70,0
Γενικό Σύνολο	10	100,0



4. Παροχή βοήθειας

5. Αντιμετώπιση/διάθεση προσωπικού

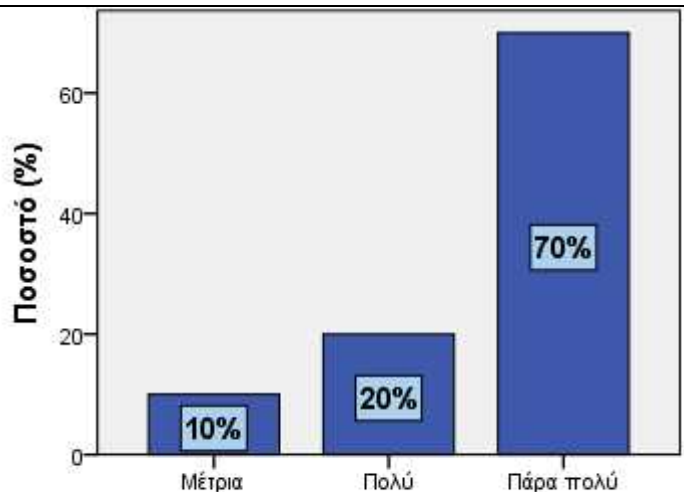
	Συχνότητα	Ποσοστό
Πολύ	3	30,0
Πάρα πολύ	7	70,0
Γενικό Σύνολο	10	100,0



5. Αντιμετώπιση/διάθεση προσωπικού

6. Συνεργασία με το προσωπικό

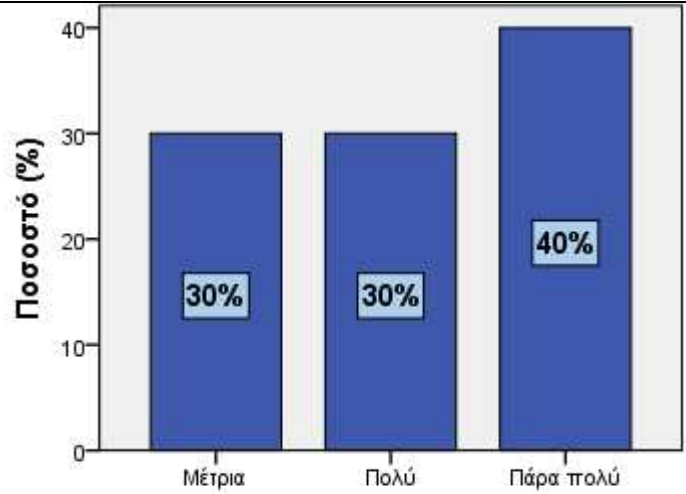
	Συχνότητα	Ποσοστό
Μέτρια	1	10,0
Πολύ	2	20,0
Πάρα πολύ	7	70,0
Γενικό Σύνολο	10	100,0



6. Συνεργασία με το προσωπικό

7. Έγκαιρη ενημέρωση

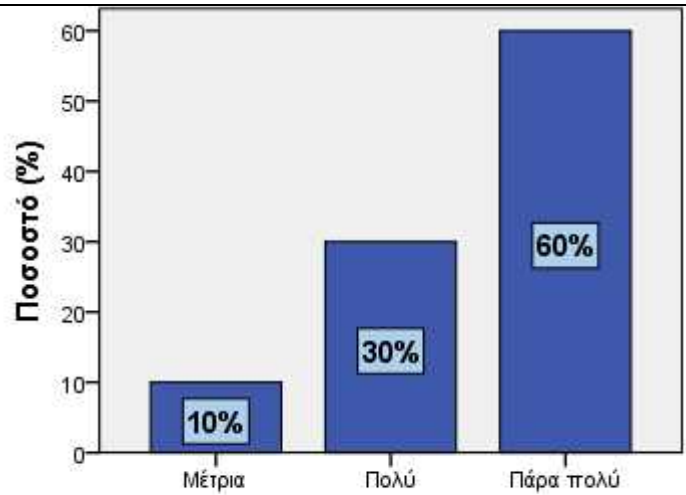
	Συχνότητα	Ποσοστό
Μέτρια	3	30,0
Πολύ	3	30,0
Πάρα πολύ	4	40,0
Γενικό Σύνολο	10	100,0



7. Έγκαιρη ενημέρωση

8. Ταχύτητα εξυπηρέτησης

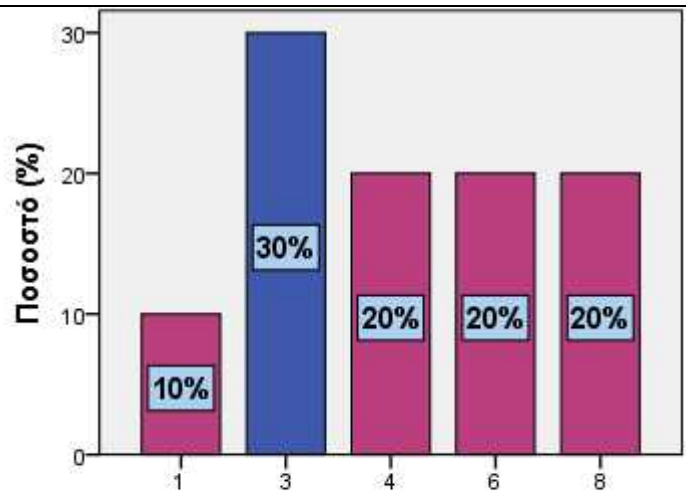
	Συχνότητα	Ποσοστό
Μέτρια	1	10,0
Πολύ	3	30,0
Πάρα πολύ	6	60,0
Γενικό Σύνολο	10	100,0



8. Ταχύτητα εξυπηρέτησης

1ο σημαντικό στοιχείο

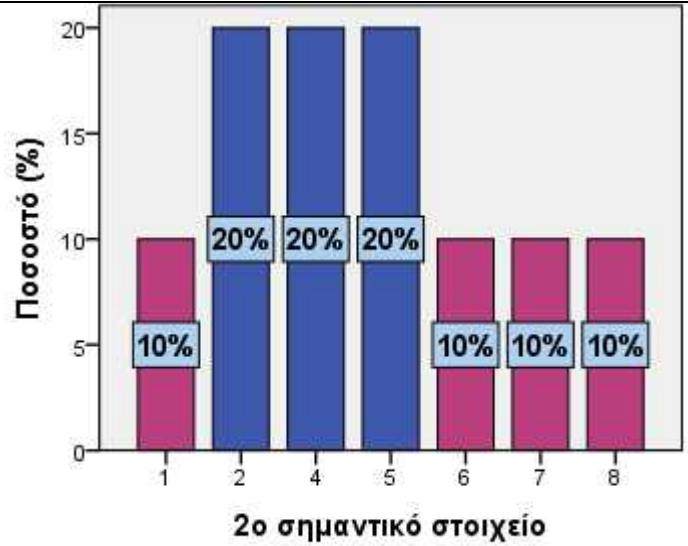
	Συχνότητα	Ποσοστό
1	1	10,0
3	3	30,0
4	2	20,0
6	2	20,0
8	2	20,0
Γενικό Σύνολο	10	100,0



1ο σημαντικό στοιχείο

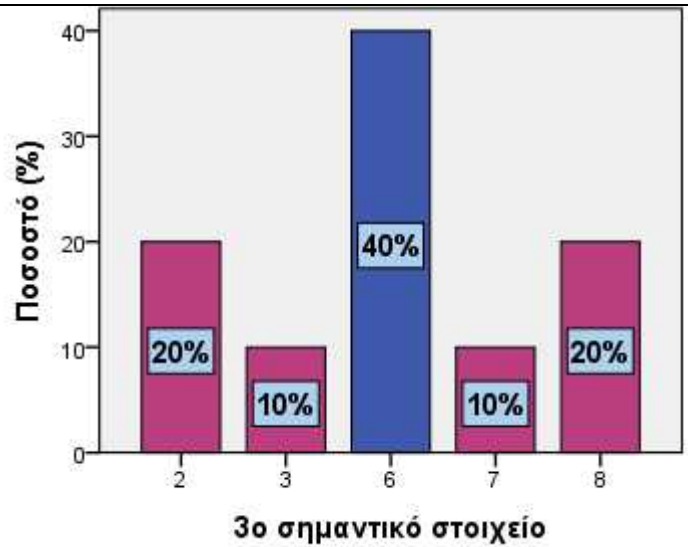
2ο σημαντικό στοιχείο

	Συχνότητα	Ποσοστό
1	1	10,0
2	2	20,0
4	2	20,0
5	2	20,0
6	1	10,0
7	1	10,0
8	1	10,0
Γενικό Σύνολο	10	100,0



3ο σημαντικό στοιχείο

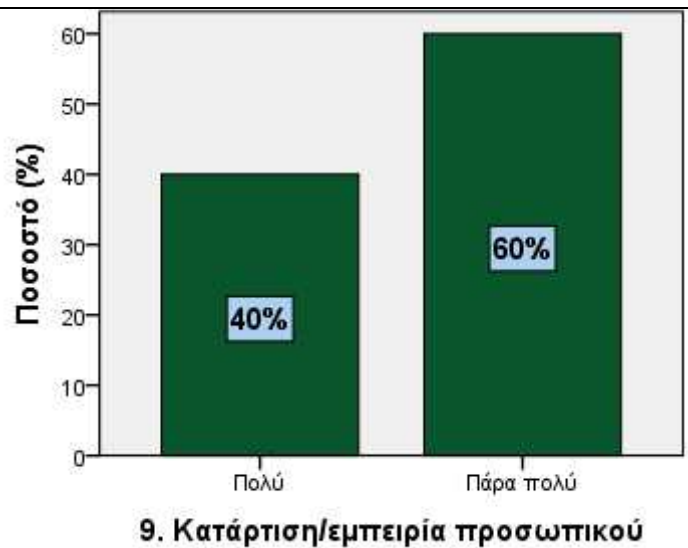
	Συχνότητα	Ποσοστό
2	2	20,0
3	1	10,0
6	4	40,0
7	1	10,0
8	2	20,0
Γενικό Σύνολο	10	100,0



B. Δυναμικό και υποδομές

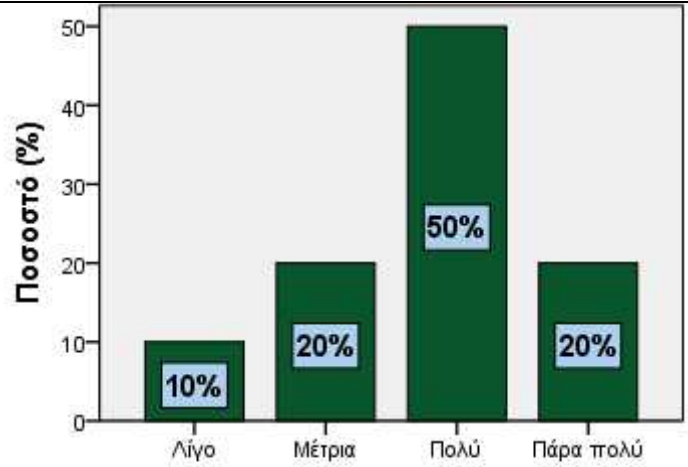
9. Κατάρτιση/εμπειρία προσωπικού

	Συχνότητα	Ποσοστό
Πολύ	4	40,0
Πάρα πολύ	6	60,0
Γενικό Σύνολο	10	100,0

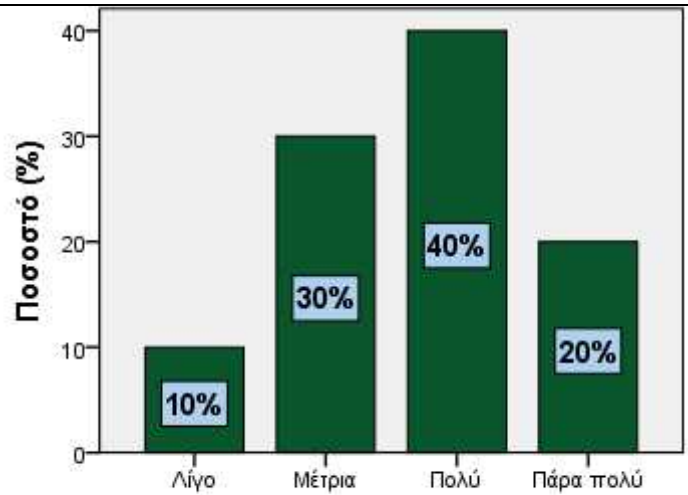


10. Διαθέσιμες υποδομές (χώροι, εγκαταστάσεις κ.ο.κ.)

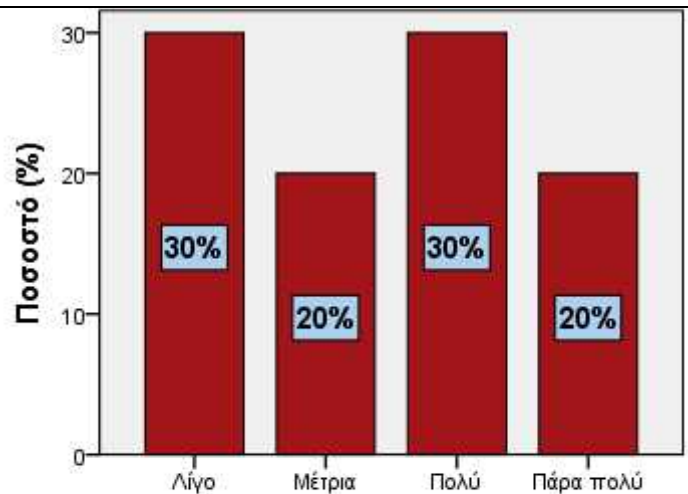
	Συχνότητα	Ποσοστό
Λίγο	1	10,0
Μέτρια	2	20,0
Πολύ	5	50,0
Πάρα πολύ	2	20,0
Γενικό Σύνολο	10	100,0

**10. Διαθέσιμες υποδομές (χώροι, εγκαταστάσεις κ.ο.κ.)****11. Διαθέσιμος εξοπλισμός**

	Συχνότητα	Ποσοστό
Λίγο	1	10,0
Μέτρια	3	30,0
Πολύ	4	40,0
Πάρα πολύ	2	20,0
Γενικό Σύνολο	10	100,0

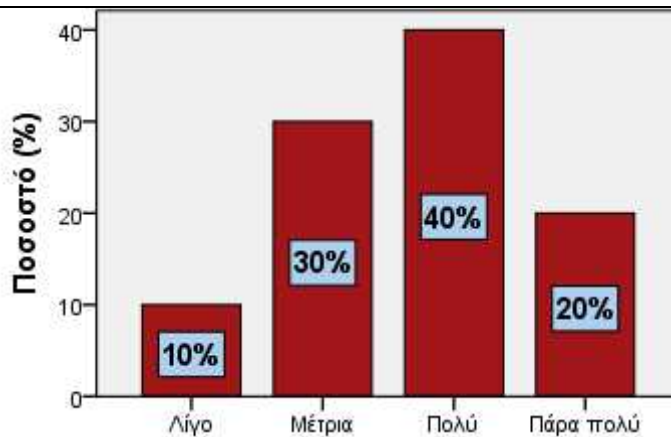
**11. Διαθέσιμος εξοπλισμός****Γ. Προβλήματα, ελλείψεις και δυσλειτουργίες****12. Έλλειψη προσωπικού**

	Συχνότητα	Ποσοστό
Λίγο	3	30,0
Μέτρια	2	20,0
Πολύ	3	30,0
Πάρα πολύ	2	20,0
Γενικό Σύνολο	10	100,0

**12. Έλλειψη προσωπικού**

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

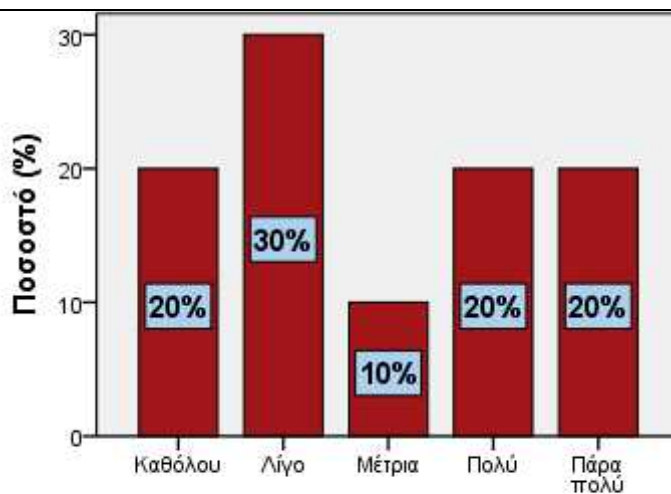
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	1	10,0
Λίγο	3	30,0
Μέτρια	4	40,0
Πολύ	2	20,0
Πάρα πολύ	1	10,0
Γενικό Σύνολο	10	100,0



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

14. Ελλιπής κατάρτιση προσωπικού

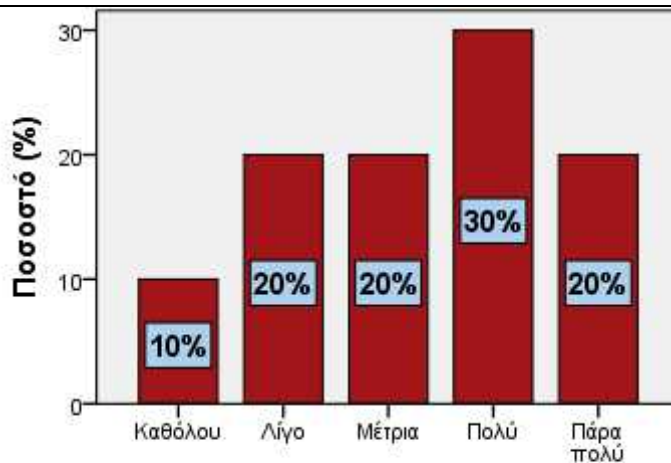
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	2	20,0
Λίγο	3	30,0
Μέτρια	1	10,0
Πολύ	2	20,0
Πάρα πολύ	2	20,0
Γενικό Σύνολο	10	100,0



14. Ελλιπής κατάρτιση προσωπικού

15. Προβλήματα λειτουργίας πληροφοριακού συστήματος

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	1	10,0
Λίγο	2	20,0
Μέτρια	2	20,0
Πολύ	3	30,0
Πάρα πολύ	2	20,0
Γενικό Σύνολο	10	100,0



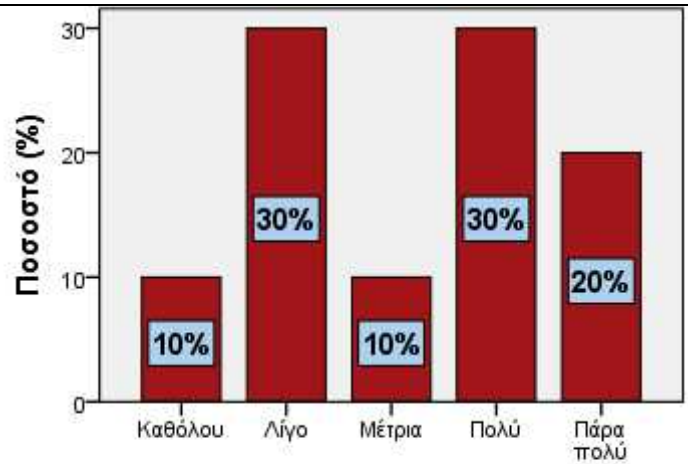
15. Προβλήματα λειτουργίας πληροφοριακού συστήματος

16. Τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας της υπηρεσίας

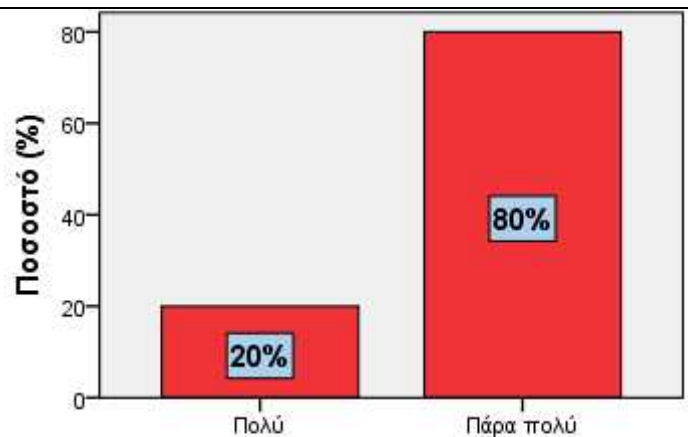
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	1	10,0
Λίγο	1	10,0
Μέτρια	3	30,0
Πολύ	3	30,0
Πάρα πολύ	2	20,0
Γενικό Σύνολο	10	100,0

**16. Τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας της υπηρεσίας****17. Χρονοβόρες/γραφειοκρατικές διαδικασίες**

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	1	10,0
Λίγο	3	30,0
Μέτρια	1	10,0
Πολύ	3	30,0
Πάρα πολύ	2	20,0
Γενικό Σύνολο	10	100,0

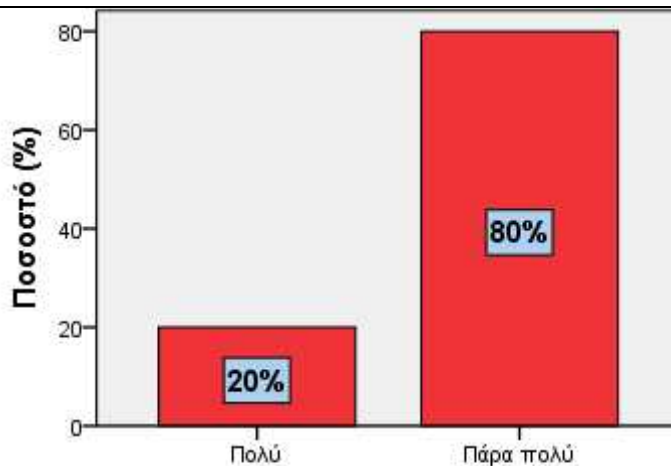
**17. Χρονοβόρες/γραφειοκρατικές διαδικασίες****Δ. Αντιμετώπιση παραπόνων****18. Ευκολία πρόσβασης στον αρμόδιο υπάλληλο, προκειμένου να εκφράσετε το παράπονό σας**

	Συχνότητα	Ποσοστό
Πολύ	2	20,0
Πάρα πολύ	8	80,0
Γενικό Σύνολο	10	100,0

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

19. Προσοχή με την οποία αντιμετωπίστηκε το παράπονό σας

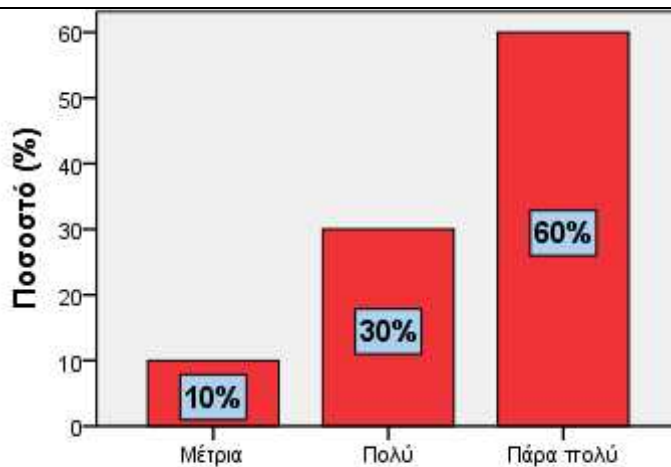
	Συχνότητα	Ποσοστό
Πολύ	2	20,0
Πάρα πολύ	8	80,0
Γενικό Σύνολο	10	100,0



19. Προσοχή με την οποία αντιμετωπίστηκε το παράπονό σας

20. Ταχύτητα επίλυσης του προβλήματός σας

	Συχνότητα	Ποσοστό
Μέτρια	1	10,0
Πολύ	3	30,0
Πάρα πολύ	6	60,0
Γενικό Σύνολο	10	100,0

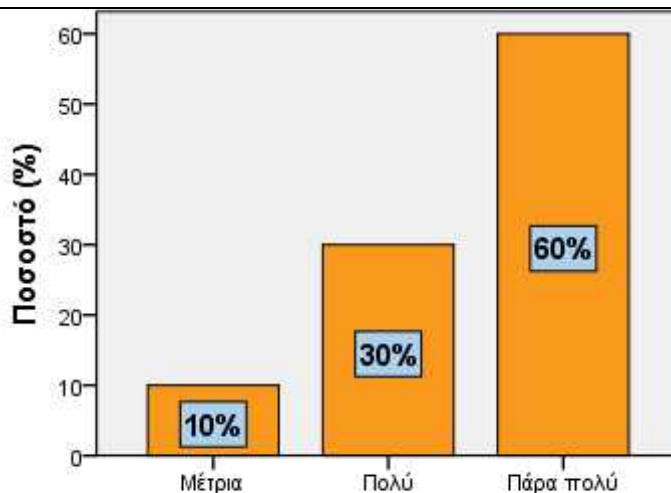


20. Ταχύτητα επίλυσης του προβλήματός σας

Ε. Υπηρεσίες - Συναλλαγές

21. Πρόσβαση στο Διαδίκτυο

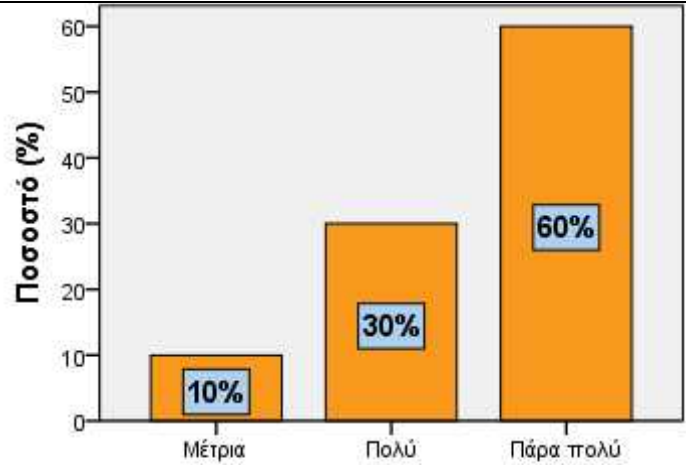
	Συχνότητα	Ποσοστό
Μέτρια	1	10,0
Πολύ	3	30,0
Πάρα πολύ	6	60,0
Γενικό Σύνολο	10	100,0



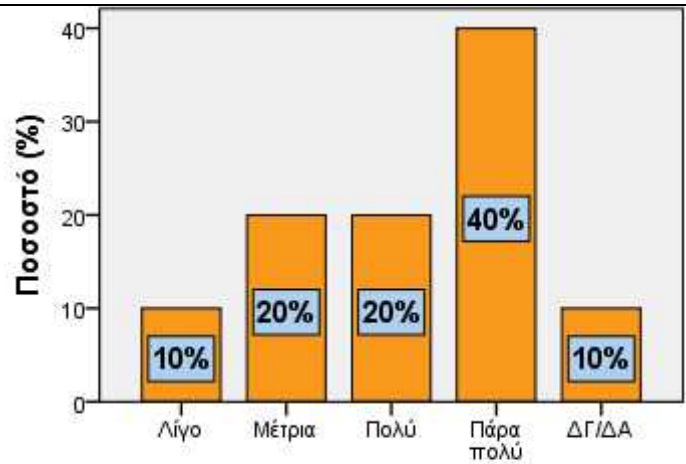
21. Πρόσβαση στο Διαδίκτυο

22. Υπηρεσίες τηλεφωνικών κλήσεων

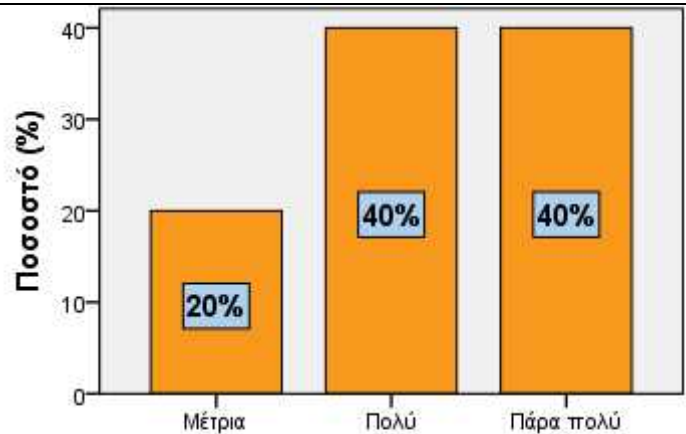
	Συχνότητα	Ποσοστό
Μέτρια	1	10,0
Πολύ	3	30,0
Πάρα πολύ	6	60,0
Γενικό Σύνολο	10	100,0

**22. Υπηρεσίες τηλεφωνικών κλήσεων****23. Εξυπηρετητής e-mail Pegasus (για μέλη Δ.Ε.Π.)**

	Συχνότητα	Ποσοστό
Λίγο	1	10,0
Μέτρια	2	20,0
Πολύ	2	20,0
Πάρα πολύ	4	40,0
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	1	10,0
Γενικό Σύνολο	10	100,0

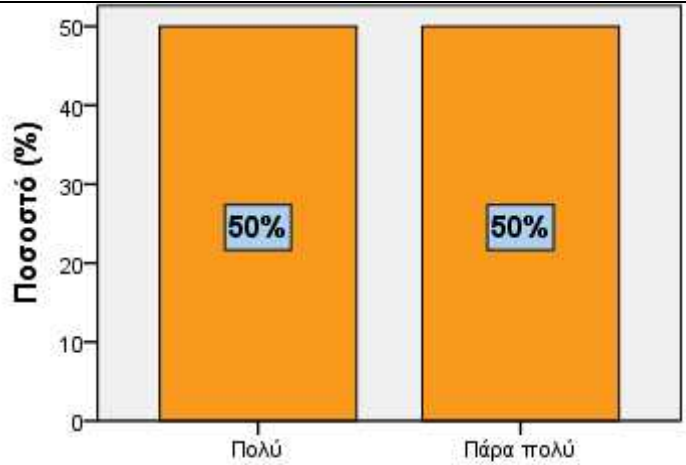
**23. Εξυπηρετητής e-mail Pegasus (για μέλη Δ.Ε.Π.)****24. Πρόσβαση σε όλους τους εξυπηρετητές e-mail του Πανεπιστημίου μέσω Web (Webmail)**

	Συχνότητα	Ποσοστό
Μέτρια	2	20,0
Πολύ	4	40,0
Πάρα πολύ	4	40,0
Γενικό Σύνολο	10	100,0

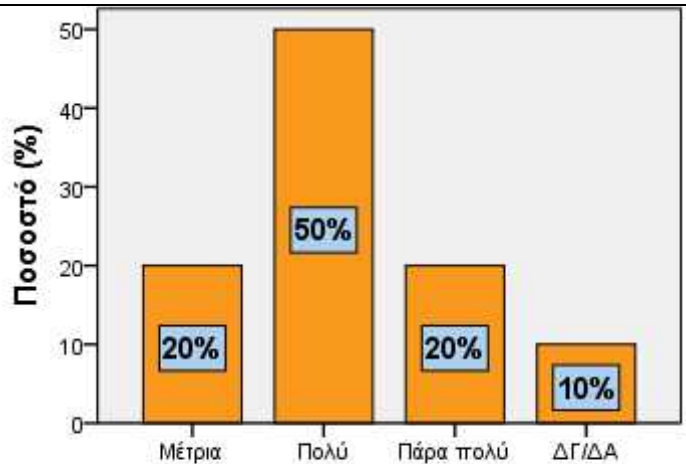
**24. Πρόσβαση σε όλους τους εξυπηρετητές e-mail του Πανεπιστημίου μέσω Web (Webmail)**

25. Ιστότοπος Πανεπιστημίου (www.uoi.gr)

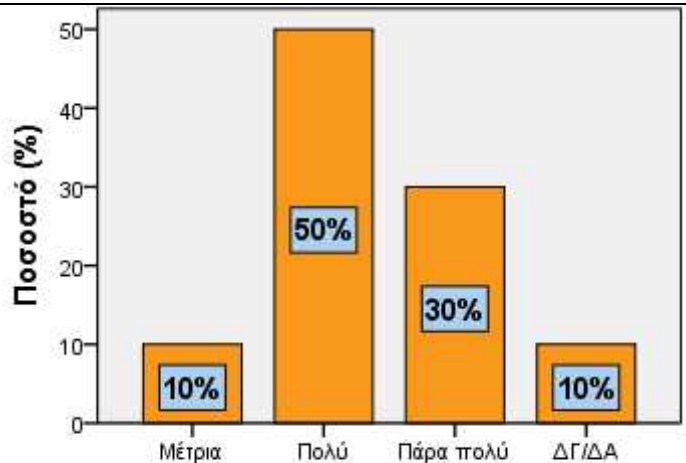
	Συχνότητα	Ποσοστό
Πολύ	5	50,0
Πάρα πολύ	5	50,0
Γενικό Σύνολο	10	100,0

**25. Ιστότοπος Πανεπιστημίου (www.uoi.gr)****26. Ασύγχρονη τηλεκατάρτιση (e-Course)**

	Συχνότητα	Ποσοστό
Μέτρια	2	20,0
Πολύ	5	50,0
Πάρα πολύ	2	20,0
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	1	10,0
Γενικό Σύνολο	10	100,0

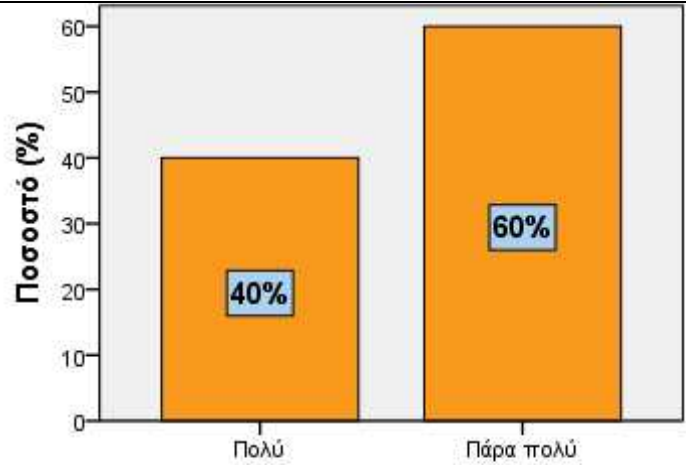
**26. Ασύγχρονη τηλεκατάρτιση (e-Course)****27. Φιλοξενία προσωπικών ιστοσελίδων (users.uoi.gr)**

	Συχνότητα	Ποσοστό
Μέτρια	1	10,0
Πολύ	5	50,0
Πάρα πολύ	3	30,0
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	1	10,0
Γενικό Σύνολο	10	100,0

**27. Φιλοξενία προσωπικών ιστοσελίδων (users.uoi.gr)**

28. Απομακρυσμένη πρόσβαση σε βιβλιοθήκες (proxy)

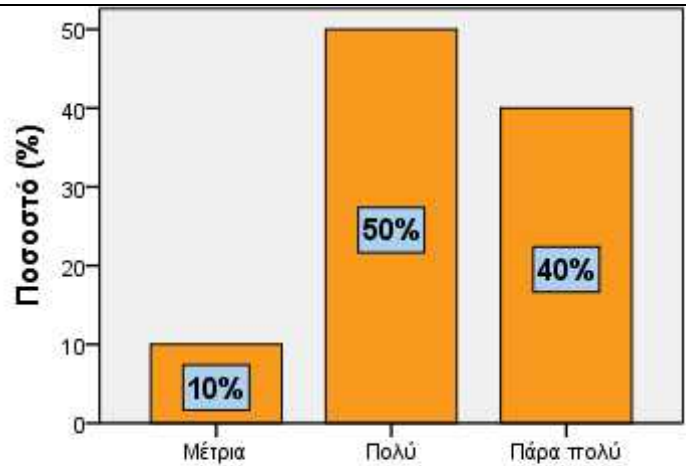
	Συχνότητα	Ποσοστό
Πολύ	4	40,0
Πάρα πολύ	6	60,0
Γενικό Σύνολο	10	100,0



28. Απομακρυσμένη πρόσβαση σε βιβλιοθήκες (proxy)

29. Ασύρματη πρόσβαση σε Κυλικεία και Αναγνωστήρια

	Συχνότητα	Ποσοστό
Μέτρια	1	10,0
Πολύ	5	50,0
Πάρα πολύ	4	40,0
Γενικό Σύνολο	10	100,0

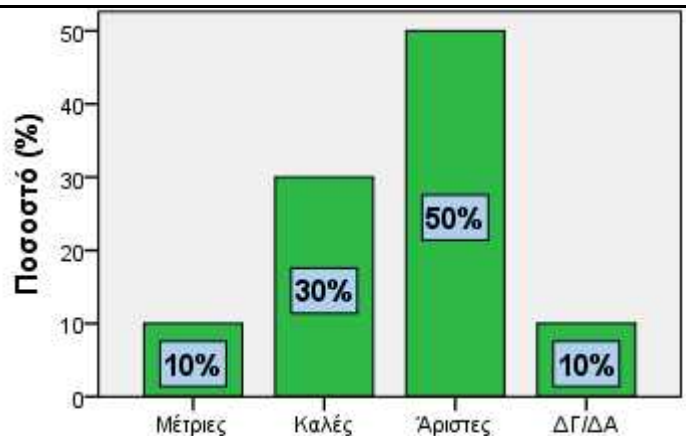


29. Ασύρματη πρόσβαση σε Κυλικεία και Αναγνωστήρια

ΣΤ. Γενικά

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

	Συχνότητα	Ποσοστό
Μέτριες	1	10,0
Καλές	3	30,0
Άριστες	5	50,0
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	1	10,0
Γενικό Σύνολο	10	100,0



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