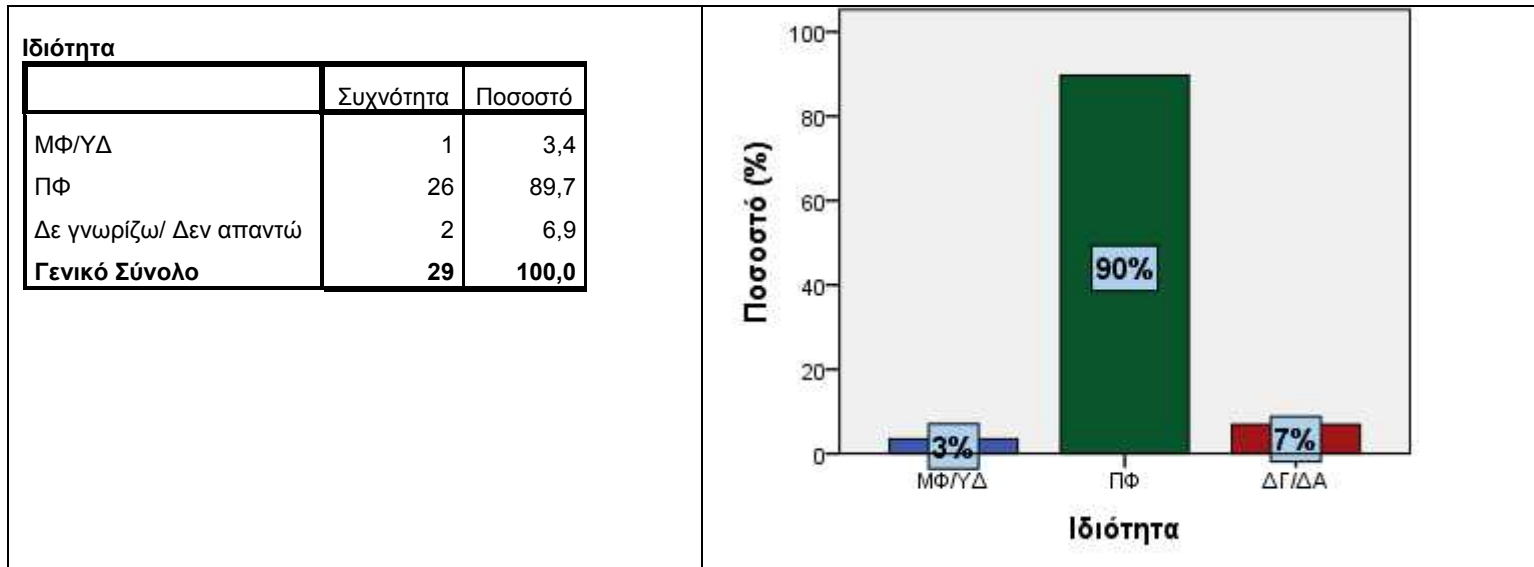


ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ (Σ.ΚΕ.Π.Ι.)

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

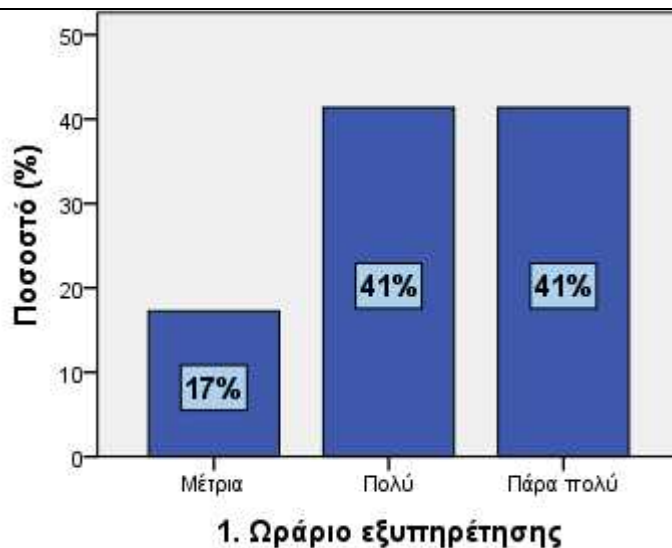
Ερωτήσεις ερωτηματολογίου	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση
1. Ωράριο εξυπηρέτησης	4,24	0,74
2. Ευκολία πρόσβασης στον/στην αρμόδιο/α υπάλληλο	4,79	0,41
3. Κατανόηση των αναγκών σας	4,72	0,59
4. Παροχή βοήθειας	4,72	0,65
5. Αντιμετώπιση/διάθεση προσωπικού	4,75	0,44
6. Συνεργασία με το προσωπικό	4,83	0,38
7. Έγκαιρη ενημέρωση	4,69	0,60
8. Ταχύτητα εξυπηρέτησης	4,44	0,80
9. Κατάρτιση/εμπειρία προσωπικού	4,75	0,52
10. Διαθέσιμες υποδομές (χώροι, εγκαταστάσεις κ.ο.κ.)	4,29	0,66
11. Διαθέσιμος εξοπλισμός	4,32	0,65
12. Έλλειψη προσωπικού	2,92	1,52
13. Ελλείψεις ή προβλήματα στις υποδομές (χώροι, εγκαταστάσεις) και τον εξοπλισμό	2,24	1,09
14. Ελλιπής κατάρτιση προσωπικού	1,48	1,28
15. Προβλήματα λειτουργίας πληροφοριακού συστήματος	1,76	1,34
16. Τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας της υπηρεσίας	2,69	1,64
17. Χρονοβόρες/γραφειοκρατικές διαδικασίες	1,74	1,36

18. Ευκολία πρόσβασης στον αρμόδιο υπάλληλο, προκειμένου να εκφράσετε το παράπονό σας	4,32	0,95
19. Προσοχή με την οποία αντιμετωπίστηκε το παράπονό σας	4,54	0,59
20. Ταχύτητα επίλυσης του προβλήματός σας	4,25	0,74
21. Επάρκεια πληροφόρησης σε σχέση με το πλαίσιο λειτουργίας του Σ.ΚΕ.Π.Ι., το βαθμό ανταπόκρισης των υπηρεσιών που παρέχει στο αίτημά σας, καθώς και την αναζήτηση εναλλακτικών ή επιπρόσθετων υπηρεσιών (π.χ. συνεργασία με ψυχίατρο), όταν αυτό ενδείκνυται	4,21	1,10
22. Επάρκεια και σαφήνεια πληροφόρησης σε σχέση με το πρόβλημα που αντιμετωπίζετε και φροντίδα που λαμβάνετε	4,62	0,86
23. Σεβασμός απέναντι στις προσωπικές σας ιδιαιτερότητες (π.χ. εθνότητα, θρήσκευμα, κ.ά.) και δυσκολίες	4,86	0,36
24. Εχεμύθεια, αίσθηση ασφάλειας και εμπιστοσύνης	4,86	0,35
25. Ποιότητα αλληλεπίδρασης και συχνότητα συναντήσεων με την ειδικό του Σ.ΚΕ.Π.Ι.	4,45	0,83
26. Αποτελεσματικότητα της φροντίδας που λαμβάνετε τόσο ειδικά για τη δυσκολία που αντιμετωπίζετε όσο και γενικά από τη συμβουλευτική διεργασία	4,55	0,69
27. Χρησιμότητα λειτουργίας Συμβουλευτικού Κέντρου	4,93	0,27
28. Σε γενικές γραμμές πώς θα αξιολογούσατε τις υπηρεσίες του Συμβουλευτικού Κέντρου;	4,68	0,48

Α. Ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών

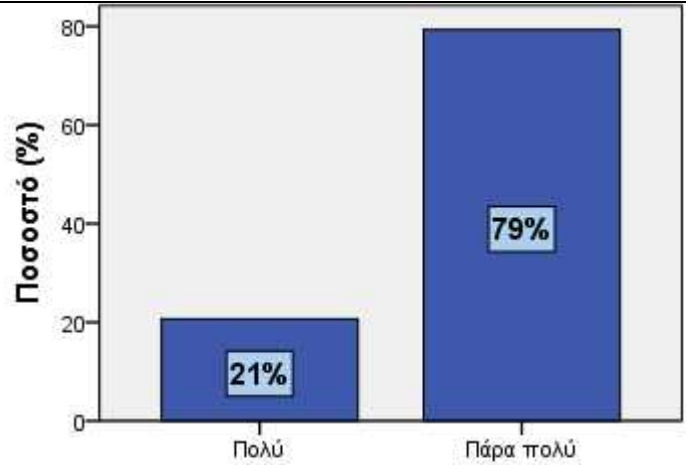
1. Ωράριο εξυπηρέτησης

	Συχνότητα	Ποσοστό
Μέτρια	5	17,2
Πολύ	12	41,4
Πάρα πολύ	12	41,4
Γενικό Σύνολο	29	100,0



2. Ευκολία πρόσβασης στον/στην αρμόδιο/α υπάλληλο

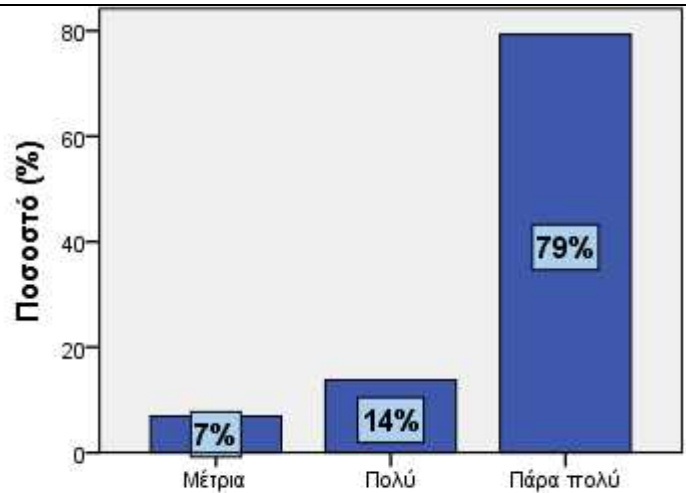
	Συχνότητα	Ποσοστό
Πολύ	6	20,7
Πάρα πολύ	23	79,3
Γενικό Σύνολο	29	100,0



2. Ευκολία πρόσβασης στον/στην αρμόδιο/α υπάλληλο

3. Κατανόηση των αναγκών σας

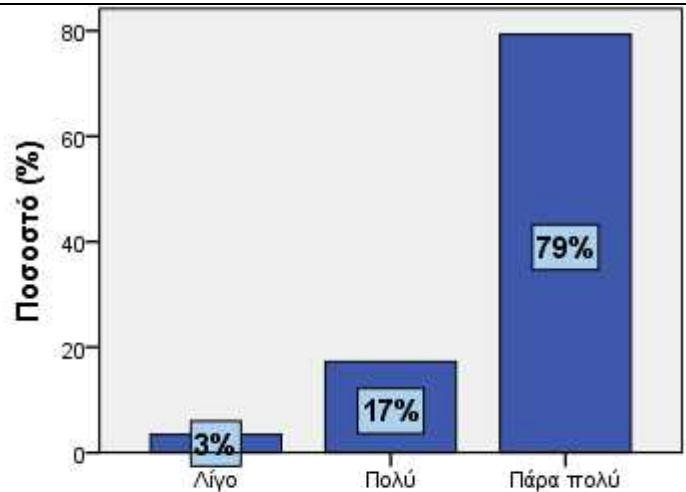
	Συχνότητα	Ποσοστό
Μέτρια	2	6,9
Πολύ	4	13,8
Πάρα πολύ	23	79,3
Γενικό Σύνολο	29	100,0



3. Κατανόηση των αναγκών σας

4. Παροχή βοήθειας

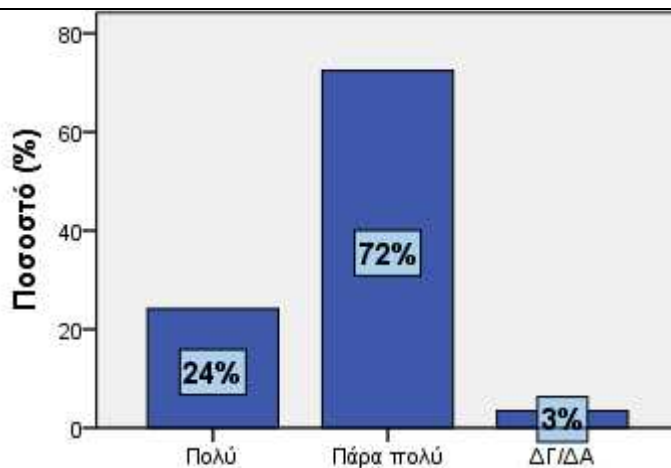
	Συχνότητα	Ποσοστό
Λίγο	1	3,4
Πολύ	5	17,2
Πάρα πολύ	23	79,3
Γενικό Σύνολο	29	100,0



4. Παροχή βοήθειας

5. Αντιμετώπιση/διάθεση προσωπικού

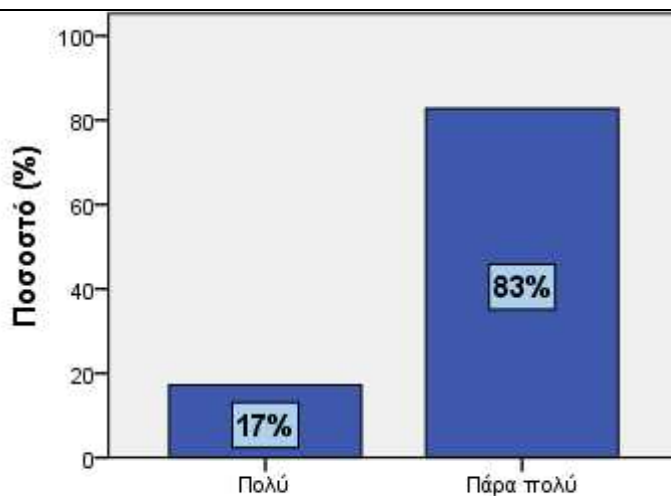
	Συχνότητα	Ποσοστό
Πολύ	7	24,1
Πάρα πολύ	21	72,4
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	1	3,4
Γενικό Σύνολο	29	100,0



5. Αντιμετώπιση/διάθεση προσωπικού

6. Συνεργασία με το προσωπικό

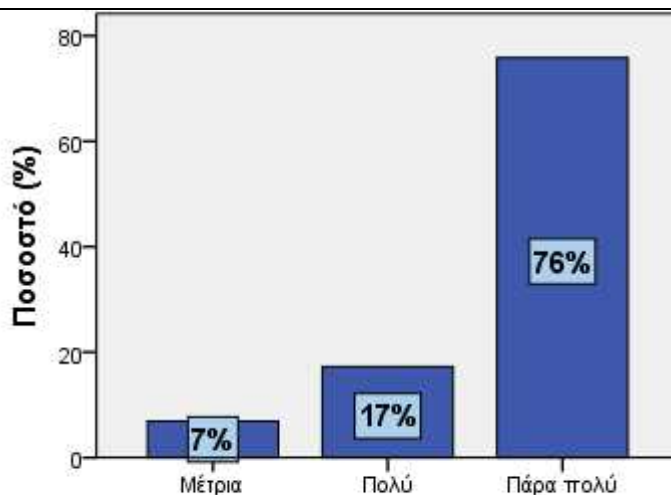
	Συχνότητα	Ποσοστό
Πολύ	5	17,2
Πάρα πολύ	24	82,8
Γενικό Σύνολο	29	100,0



6. Συνεργασία με το προσωπικό

7. Έγκαιρη ενημέρωση

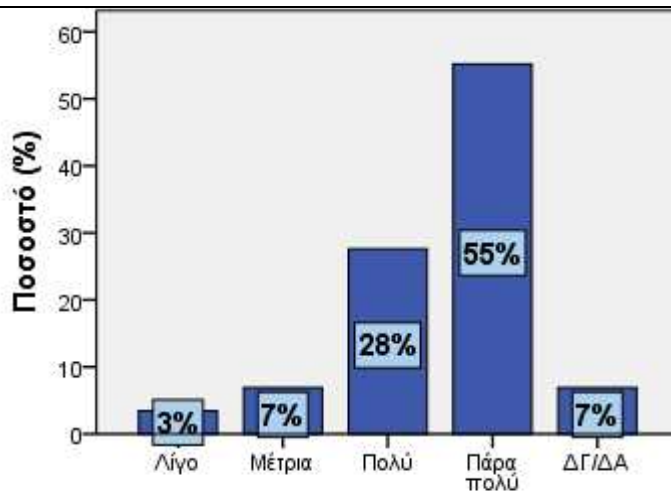
	Συχνότητα	Ποσοστό
Μέτρια	2	6,9
Πολύ	5	17,2
Πάρα πολύ	22	75,9
Γενικό Σύνολο	29	100,0



7. Έγκαιρη ενημέρωση

8. Ταχύτητα εξυπηρέτησης

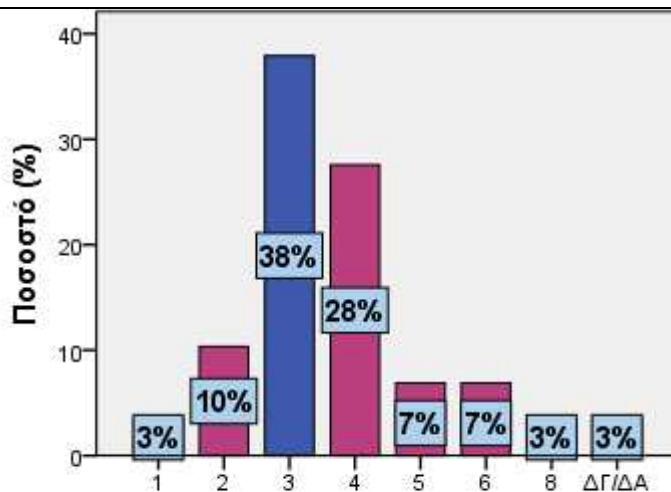
	Συχνότητα	Ποσοστό
Λίγο	1	3,4
Μέτρια	2	6,9
Πολύ	8	27,6
Πάρα πολύ	16	55,2
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	2	6,9
Γενικό Σύνολο	29	100,0



8. Ταχύτητα εξυπηρέτησης

1ο σημαντικό στοιχείο

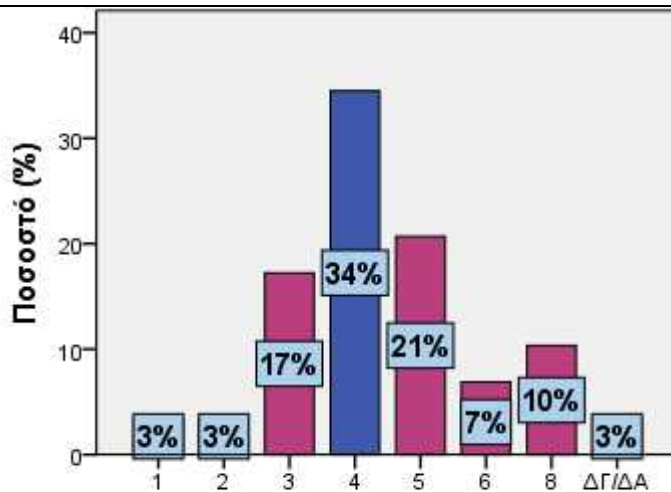
	Συχνότητα	Ποσοστό
1	1	3,4
2	3	10,3
3	11	37,9
4	8	27,6
5	2	6,9
6	2	6,9
8	1	3,4
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	1	3,4
Γενικό Σύνολο	29	100,0



1ο σημαντικό στοιχείο

2ο σημαντικό στοιχείο

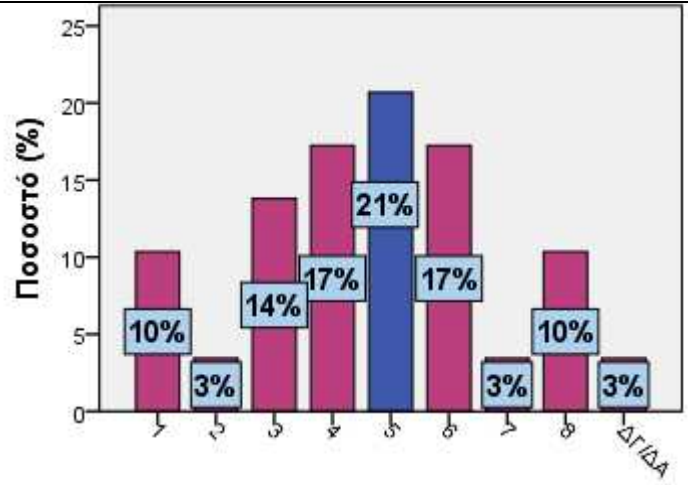
	Συχνότητα	Ποσοστό
1	1	3,4
2	1	3,4
3	5	17,2
4	10	34,5
5	6	20,7
6	2	6,9
8	3	10,3
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	1	3,4
Γενικό Σύνολο	29	100,0



2ο σημαντικό στοιχείο

3ο σημαντικό στοιχείο

	Συχνότητα	Ποσοστό
1	3	10,3
2	1	3,4
3	4	13,8
4	5	17,2
5	6	20,7
6	5	17,2
7	1	3,4
8	3	10,3
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	1	3,4
Γενικό Σύνολο	29	100,0

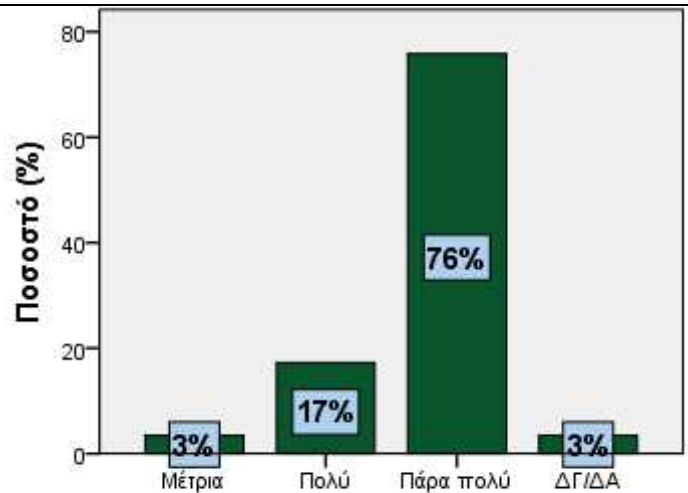


3ο σημαντικό στοιχείο

Β. Δυναμικό και υποδομές

9. Κατάρτιση/εμπειρία προσωπικού

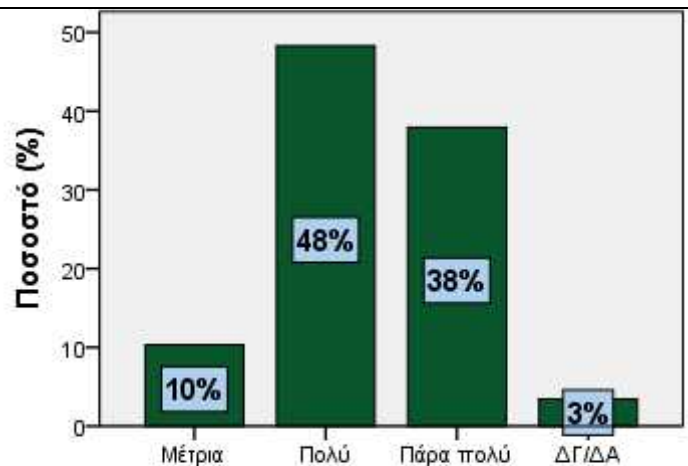
	Συχνότητα	Ποσοστό
Μέτρια	1	3,4
Πολύ	5	17,2
Πάρα πολύ	22	75,9
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	1	3,4
Γενικό Σύνολο	29	100,0



9. Κατάρτιση/εμπειρία προσωπικού

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

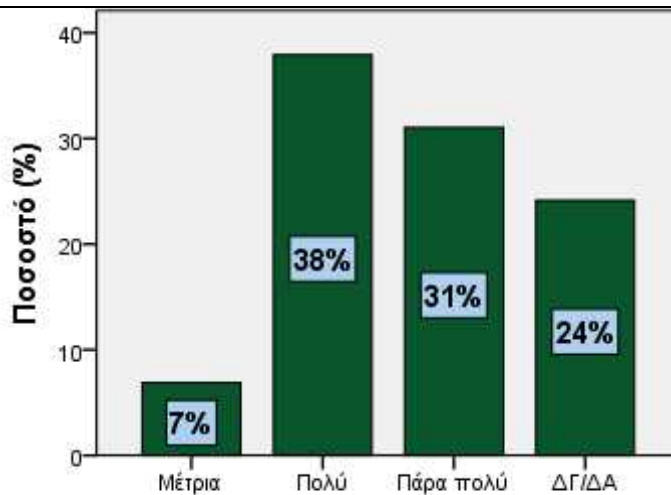
	Συχνότητα	Ποσοστό
Μέτρια	3	10,3
Πολύ	14	48,3
Πάρα πολύ	11	37,9
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	1	3,4
Γενικό Σύνολο	29	100,0



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

11. Διαθέσιμος εξοπλισμός

	Συχνότητα	Ποσοστό
Μέτρια	2	6,9
Πολύ	11	37,9
Πάρα πολύ	9	31,0
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	7	24,1
Γενικό Σύνολο	29	100,0

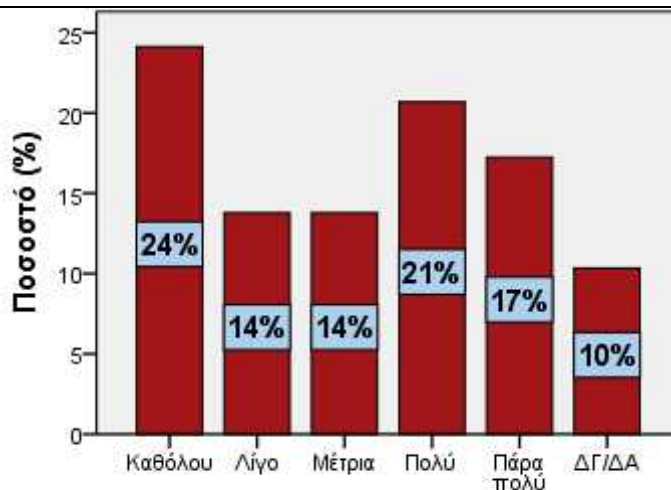


11. Διαθέσιμος εξοπλισμός

Γ. Προβλήματα, ελλείψεις και δυσλειτουργίες

12. Έλλειψη προσωπικού

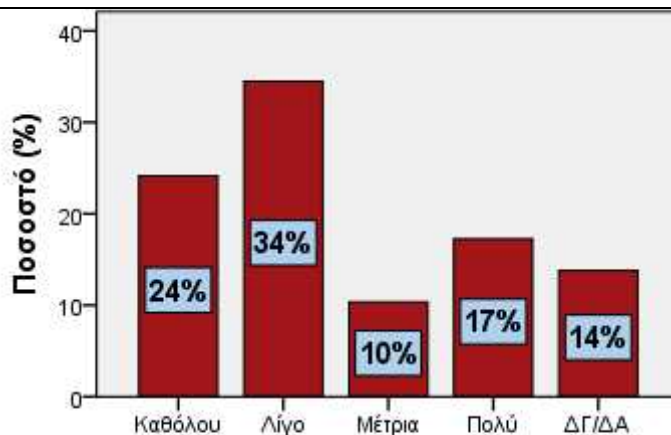
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	7	24,1
Λίγο	4	13,8
Μέτρια	4	13,8
Πολύ	6	20,7
Πάρα πολύ	5	17,2
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	3	10,3
Γενικό Σύνολο	29	100,0



12. Έλλειψη προσωπικού

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

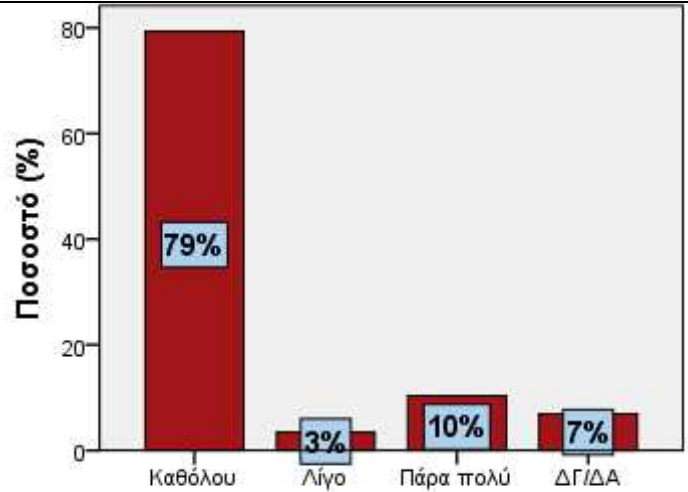
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	7	24,1
Λίγο	10	34,5
Μέτρια	3	10,3
Πολύ	5	17,2
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	4	13,8
Γενικό Σύνολο	29	100,0



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

14. Ελλιπής κατάρτιση προσωπικού

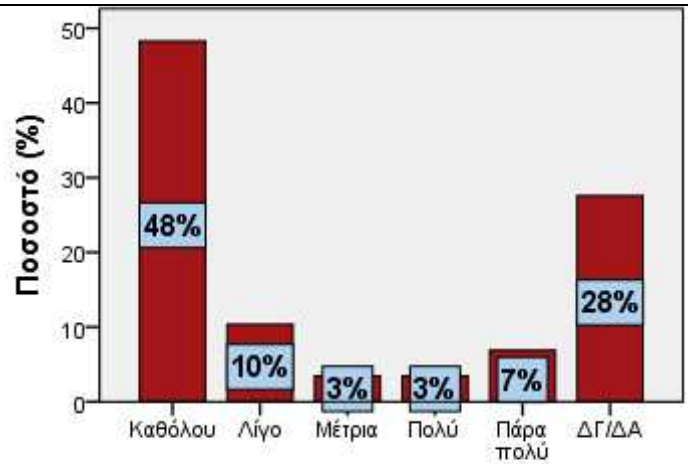
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	23	79,3
Λίγο	1	3,4
Πάρα πολύ	3	10,3
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	2	6,9
Γενικό Σύνολο	29	100,0



14. Ελλιπής κατάρτιση προσωπικού

15. Προβλήματα λειτουργίας πληροφοριακού συστήματος

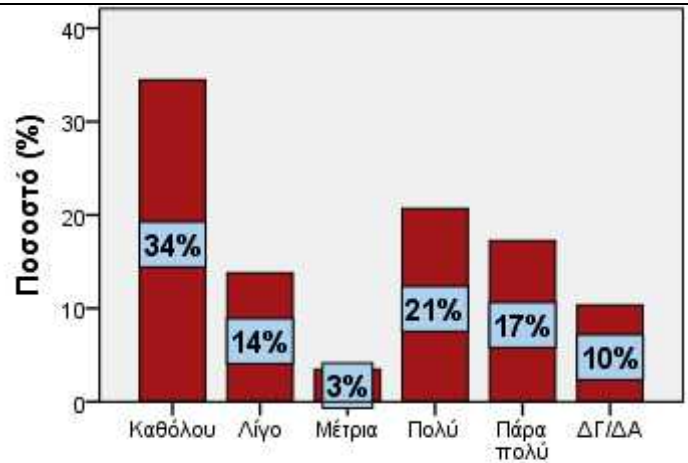
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	14	48,3
Λίγο	3	10,3
Μέτρια	1	3,4
Πολύ	1	3,4
Πάρα πολύ	2	6,9
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	8	27,6
Γενικό Σύνολο	29	100,0



15. Προβλήματα λειτουργίας πληροφοριακού συστήματος

16. Τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας της υπηρεσίας

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	10	34,5
Λίγο	4	13,8
Μέτρια	1	3,4
Πολύ	6	20,7
Πάρα πολύ	5	17,2
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	3	10,3
Γενικό Σύνολο	29	100,0



16. Τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας της υπηρεσίας

17. Χρονοβόρες/γραφειοκρατικές διαδικασίες

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	16	55,2
Λίγο	3	10,3
Πολύ	2	6,9
Πάρα πολύ	2	6,9
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	6	20,7
Γενικό Σύνολο	29	100,0

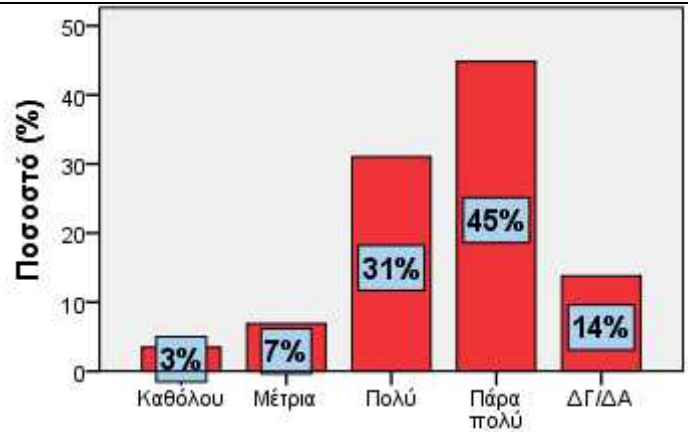


17. Χρονοβόρες/γραφειοκρατικές διαδικασίες

Δ. Αντιμετώπιση παραπόνων

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

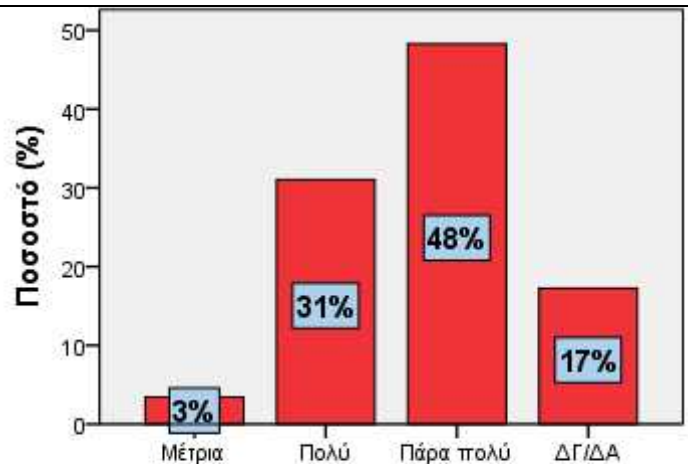
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	1	3,4
Μέτρια	2	6,9
Πολύ	9	31,0
Πάρα πολύ	13	44,8
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	4	13,8
Γενικό Σύνολο	29	100,0



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

19. Προσοχή με την οποία αντιμετωπίστηκε το παράπονό σας

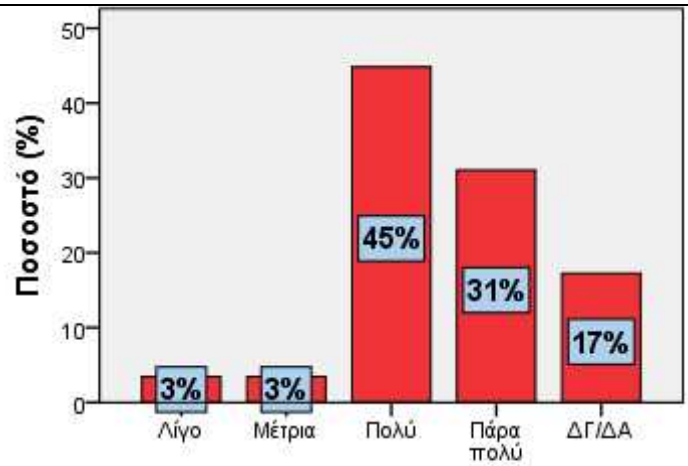
	Συχνότητα	Ποσοστό
Μέτρια	1	3,4
Πολύ	9	31,0
Πάρα πολύ	14	48,3
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	5	17,2
Γενικό Σύνολο	29	100,0



19. Προσοχή με την οποία αντιμετωπίστηκε το παράπονό σας

20. Ταχύτητα επίλυσης του προβλήματός σας

	Συχνότητα	Ποσοστό
Λίγο	1	3,4
Μέτρια	1	3,4
Πολύ	13	44,8
Πάρα πολύ	9	31,0
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	5	17,2
Γενικό Σύνολο	29	100,0

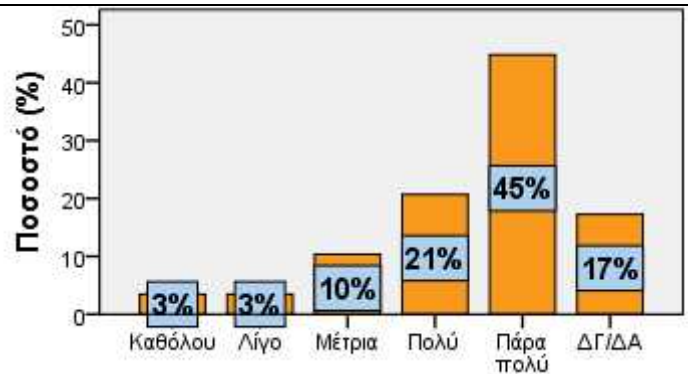


20. Ταχύτητα επίλυσης του προβλήματός σας

Ε. Υπηρεσία ατομικής/ομαδικής συμβουλευτικής

21. Επάρκεια πληροφόρησης σε σχέση με το πλαίσιο λειτουργίας του Σ.ΚΕ.Π.Ι., το βαθμό ανταπόκρισης των υπηρεσιών που παρέχει στο αίτημά σας, καθώς και την αναζήτηση εναλλακτικών ή επιπρόσθετων υπηρεσιών (π.χ. συνεργασία με ψυχίατρο), όταν αυτό ενδείκνυται

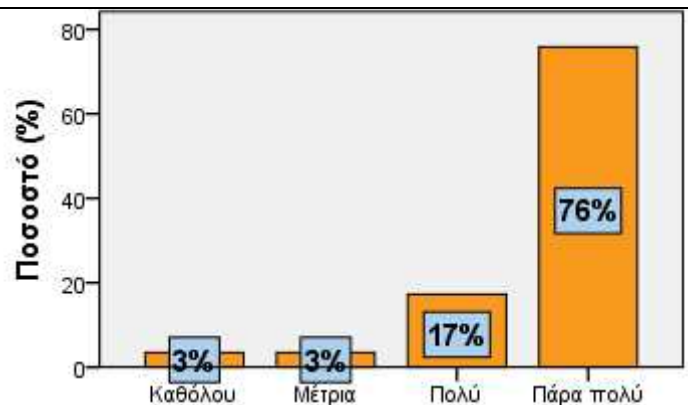
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	1	3,4
Λίγο	1	3,4
Μέτρια	3	10,3
Πολύ	6	20,7
Πάρα πολύ	13	44,8
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	5	17,2
Γενικό Σύνολο	29	100,0



21. Επάρκεια πληροφόρησης σε σχέση με το πλαίσιο λειτουργίας του Σ.ΚΕ.Π.Ι., το βαθμό ανταπόκρισης των υπηρεσιών που παρέχει στο αίτημά σας, καθώς και την αναζήτηση ...

22. Επάρκεια και σαφήνεια πληροφόρησης σε σχέση με το πρόβλημα που αντιμετωπίζετε και φροντίδα που λαμβάνετε

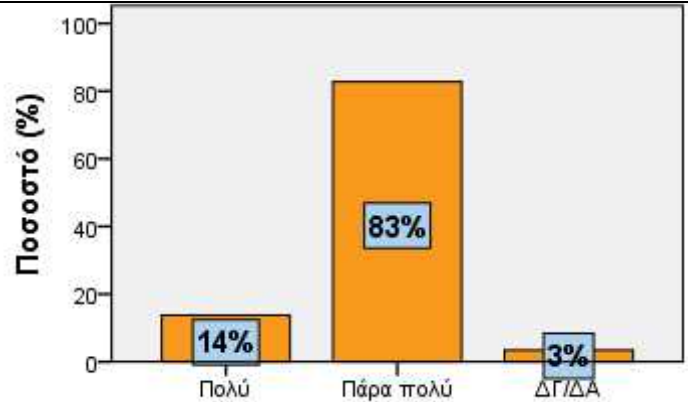
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	1	3,4
Μέτρια	1	3,4
Πολύ	5	17,2
Πάρα πολύ	22	75,9
Γενικό Σύνολο	29	100,0



22. Επάρκεια και σαφήνεια πληροφόρησης σε σχέση με το πρόβλημα που αντιμετωπίζετε και φροντίδα που λαμβάνετε

23. Σεβασμός απέναντι στις προσωπικές σας ιδιαιτερότητες (π.χ. εθνότητα, θρήσκευμα, κ.ά.) και δυσκολίες

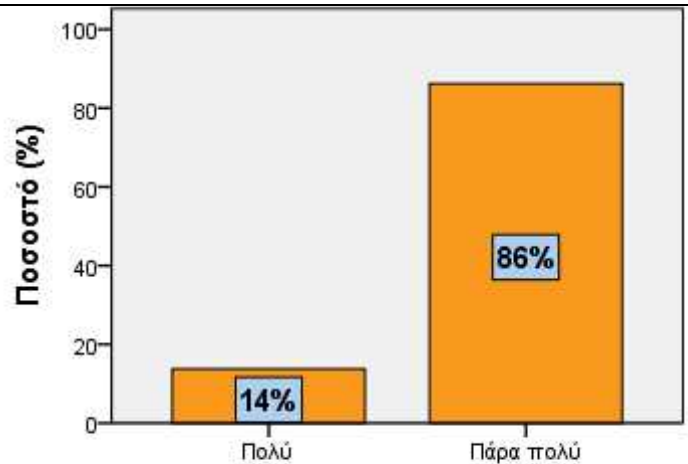
	Συχνότητα	Ποσοστό
Πολύ	4	13,8
Πάρα πολύ	24	82,8
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	1	3,4
Γενικό Σύνολο	29	100,0



23. Σεβασμός απέναντι στις προσωπικές σας ιδιαιτερότητες (π.χ. εθνότητα, θρήσκευμα, κ.ά.) και δυσκολίες

24. Εχεμύθεια, αίσθηση ασφάλειας και εμπιστοσύνης

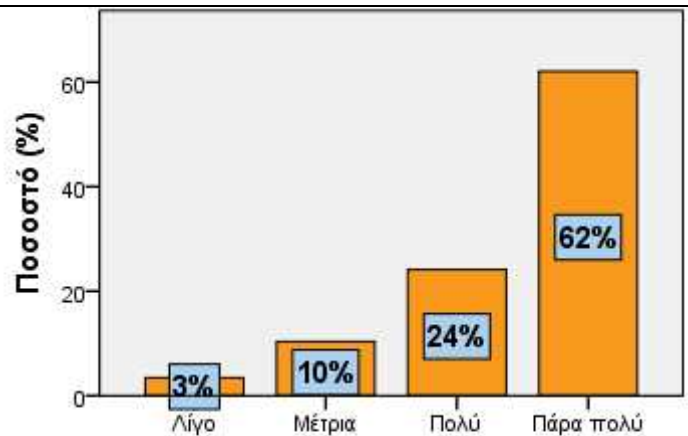
	Συχνότητα	Ποσοστό
Πολύ	4	13,8
Πάρα πολύ	25	86,2
Γενικό Σύνολο	29	100,0



24. Εχεμύθεια, αίσθηση ασφάλειας και εμπιστοσύνης

25. Ποιότητα αλληλεπίδρασης και συχνότητα συναντήσεων με την ειδικό του Σ.ΚΕ.Π.Ι.

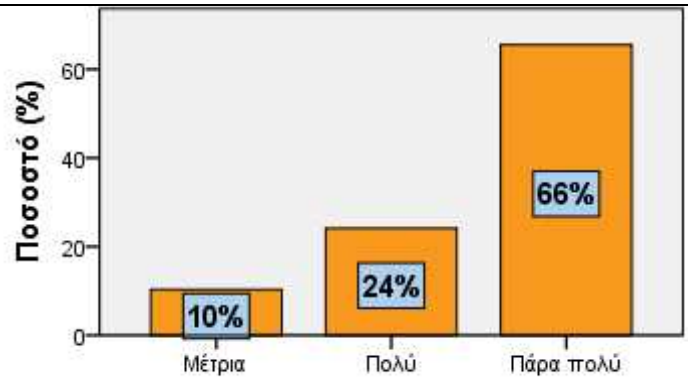
	Συχνότητα	Ποσοστό
Λίγο	1	3,4
Μέτρια	3	10,3
Πολύ	7	24,1
Πάρα πολύ	18	62,1
Γενικό Σύνολο	29	100,0



25. Ποιότητα αλληλεπίδρασης και συχνότητα συναντήσεων με την ειδικό του Σ.ΚΕ.Π.Ι.

26. Αποτελεσματικότητα της φροντίδας που λαμβάνετε τόσο ειδικά για τη δυσκολία που αντιμετωπίζετε όσο και γενικά από τη συμβουλευτική διεργασία

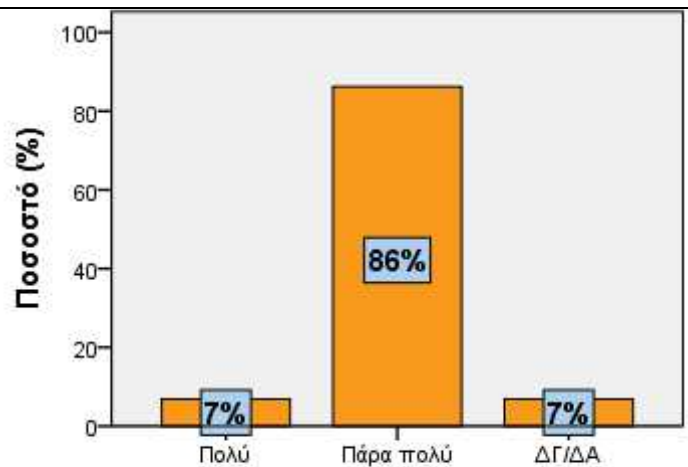
	Συχνότητα	Ποσοστό
Μέτρια	3	10,3
Πολύ	7	24,1
Πάρα πολύ	19	65,5
Γενικό Σύνολο	29	100,0



26. Αποτελεσματικότητα της φροντίδας που λαμβάνετε τόσο ειδικά για τη δυσκολία που αντιμετωπίζετε όσο και γενικά από τη συμβουλευτική διεργασία

27. Χρησιμότητα λειτουργίας Συμβουλευτικού Κέντρου

	Συχνότητα	Ποσοστό
Πολύ	2	6,9
Πάρα πολύ	25	86,2
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	2	6,9
Γενικό Σύνολο	29	100,0

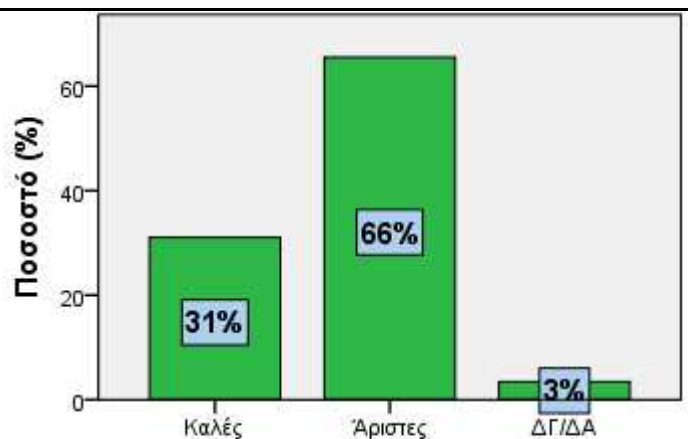


27. Χρησιμότητα λειτουργίας Συμβουλευτικού Κέντρου

ΣΤ. Γενικά

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

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καλές	9	31,0
Άριστες	19	65,5
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	1	3,4
Γενικό Σύνολο	29	100,0



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