

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΕΝΤΡΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΔΙΚΤΥΩΝ

Σκοπός του ερωτηματολογίου είναι η αξιολόγηση των υπηρεσιών που παρέχουν οι διοικητικές υπηρεσίες του Πανεπιστημίου. Συμπληρώνοντάς το, βοηθάτε στη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και στην αποτελεσματικότερη κάλυψη των αναγκών και επιθυμιών σας.

Βαθμολογική Κλίμακα

| Καθόλου | Λίγο | Μέτρια | Πολύ | Πάρα Πολύ | Δε γνωρίζω / Δεν απαντώ |
|--|------|--------|--------------|-----------|-------------------------|
| ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⊗ |
| Προσοχή! Σωστή επιλογή απάντησης: ● | | | Λάθος: ⊗ ⊛ ⊞ | | |

Παρακαλούμε σημειώστε την ιδιότητά σας:

| Μέλος Δ.Ε.Π. | Ε.Ε.ΔΙ.Π. | Ε.Τ.Ε.Π. | Διοικητικός Υπάλληλος | Μεταπτυχιακός φοιτητής / Υπ. Διδάκτορας | Προπτυχιακός φοιτητής | Άλλος χρήστης (διευκρινίστε): |
|--------------|-----------|----------|-----------------------|---|-----------------------|--|
| ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

A. Ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών

Παρακαλούμε σημειώστε το βαθμό ικανοποίησής σας σχετικά με τα παρακάτω:

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Ωράριο εξυπηρέτησης | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⊗ |
| 2. Ευκολία πρόσβασης στον/στην αρμόδιο/α υπάλληλο | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⊗ |
| 3. Κατανόηση των αναγκών σας | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⊗ |
| 4. Παροχή βοήθειας | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⊗ |
| 5. Αντιμετώπιση/διάθεση προσωπικού | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⊗ |
| 6. Συνεργασία με το προσωπικό | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⊗ |
| 7. Έγκαιρη ενημέρωση | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⊗ |
| 8. Ταχύτητα εξυπηρέτησης | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⊗ |

Παρακαλούμε επιλέξτε από τα παραπάνω στοιχεία (1-8) τα τρία (3) που θεωρείτε ως τα πλέον σημαντικά:

| | | | | | | | | |
|-----------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 ^ο σημαντικό στοιχείο | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ | ⑦ | ⑧ |
| 2 ^ο σημαντικό στοιχείο | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ | ⑦ | ⑧ |
| 3 ^ο σημαντικό στοιχείο | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ | ⑦ | ⑧ |

B. Δυναμικό και υποδομές

Παρακαλούμε σημειώστε το βαθμό ικανοποίησής σας σχετικά με τα παρακάτω:

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 9. Κατάρτιση/εμπειρία προσωπικού | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⊗ |
| 10. Διαθέσιμες υποδομές (χώροι, εγκαταστάσεις κ.ο.κ.) | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⊗ |
| 11. Διαθέσιμος εξοπλισμός | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⊗ |

Γ. Προβλήματα, ελλείψεις και δυσλειτουργίες

Παρακαλούμε σημειώστε το βαθμό που θεωρείτε σημαντικά τα παρακάτω προβλήματα:

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 12. Έλλειψη προσωπικού | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⊗ |
| 13. Ελλείψεις ή προβλήματα στις υποδομές (χώροι, εγκαταστάσεις) και τον εξοπλισμό | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⊗ |
| 14. Ελλιπής κατάρτιση προσωπικού | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⊗ |
| 15. Προβλήματα λειτουργίας πληροφοριακού συστήματος | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⊗ |

16. Τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας της υπηρεσίας 1 2 3 4 5 X

17. Χρονοβόρες/γραφειοκρατικές διαδικασίες 1 2 3 4 5 X

Δ. Αντιμέτωπιση παραπόνων

Παρακαλούμε αξιολογήστε το βαθμό ικανοποίησής σας από την αντιμετώπιση των παραπόνων σας:

18. Ευκολία πρόσβασης στον αρμόδιο υπάλληλο, προκειμένου να εκφράσετε το παράπονό σας 1 2 3 4 5 X

19. Προσοχή με την οποία αντιμετωπίστηκε το παράπονό σας 1 2 3 4 5 X

20. Ταχύτητα επίλυσης του προβλήματός σας 1 2 3 4 5 X

Ε. Υπηρεσίες - Συναλλαγές

Παρακαλούμε σημειώστε το βαθμό ικανοποίησής σας από τις παρεχόμενες υπηρεσίες:

21. Πρόσβαση στο Διαδίκτυο 1 2 3 4 5 X

22. Υπηρεσίες τηλεφωνικών κλήσεων 1 2 3 4 5 X

23. Εξυπηρετητής e-mail Pegasus (για μέλη Δ.Ε.Π.) 1 2 3 4 5 X

24. Πρόσβαση σε όλους τους εξυπηρετητές e-mail του Πανεπιστημίου μέσω Web (Webmail) 1 2 3 4 5 X

25. Ιστότοπος Πανεπιστημίου (www.uoi.gr) 1 2 3 4 5 X

26. Ασύγχρονη τηλεκπαίδευση (e-Course) 1 2 3 4 5 X

27. Φιλοξενία προσωπικών ιστοσελίδων (users.uoi.gr) 1 2 3 4 5 X

28. Απομακρυσμένη πρόσβαση σε βιβλιοθήκες (proxy) 1 2 3 4 5 X

29. Ασύρματη πρόσβαση σε Κυλικεία και Αναγνωστήρια 1 2 3 4 5 X

ΣΤ. Γενικά

30. Σε γενικές γραμμές πώς θα αξιολογούσατε τις υπηρεσίες του Κέντρου Διαχείρισης Δικτύων; Βαθμολογική Κλίμακα: 1 = Κάκιστες , 2 = Κακές , 3 = Μέτριες , 4 = Καλές και 5 = Άριστες 1 2 3 4 5 X

Σημειώστε τρεις (3) προτάσεις που κατά τη γνώμη σας θα μπορούσαν να ληφθούν υπόψη από το Κέντρο Διαχείρισης Δικτύων, προκειμένου να συμβάλουν στην αποτελεσματικότερη λειτουργία της υπηρεσίας:

| | |
|----|--|
| 1. | |
| 2. | |
| 3. | |

Ευχαριστούμε πολύ για το χρόνο που διαθέσατε για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου,
Η Ειδική Ομάδα Αξιολόγησης