

**ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΑΘΗΝΩΝ**



ATHENS UNIVERSITY
OF ECONOMICS
AND BUSINESS

Έρευνα Ικανοποίησης από την Μονάδα
Διασφάλισης Ποιότητας του
Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών



ΜΟΝΑΔΑ
ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
ΜΟ.ΔΙ.Π.



Περιεχόμενα

Εισαγωγή	3
Κεφάλαιο 1: Δημογραφικά στοιχεία	4
Κεφάλαιο 2: Ικανοποίηση από την υπηρεσία	6
Κεφάλαιο 3: Το site και το υλικό της υπηρεσίας.....	12
Κεφάλαιο 4: Συνολική ικανοποίηση από την υπηρεσία.....	15
Κεφάλαιο 5: Σχέσεις Μεταβλητών ανά δύο	16
Κεφάλαιο 6: Συμπεράσματα	18

Εισαγωγή

Στην παρούσα αναφορά παρουσιάζονται αποτελέσματα της έρευνας ικανοποίησης από την υπηρεσία της Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας (ΜΟ.ΔΙ.Π.) του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών που πραγματοποιήθηκε από τις 2.10.2024 έως τις 16.10.2024.

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε με την χρήση ερωτηματολογίου ηλεκτρονικής μορφής (*Limesurvey*), το οποίο περιλαμβάνει 12 ερωτήσεις κλειστού τύπου και 1 ερώτηση ανοιχτού τύπου. Οι ερωτήσεις περιλαμβάνουν δημογραφικά στοιχεία, ερωτήσεις σχετικά με τις υπηρεσίες της ΜΟ.ΔΙ.Π. και ανοιχτή ερώτηση για σχόλια.

Στην έρευνα συμμετείχαν τόσο το διοικητικό προσωπικό, όσο και το διδακτικό προσωπικό του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών.

Η κλίμακα μέτρησης που χρησιμοποιήθηκε στις ερωτήσεις ικανοποίησης από τις υπηρεσίες της ΜΟ.ΔΙ.Π. είναι η 5-βάθμια κλίμακα ίσων διαστημάτων που λαμβάνει τις εξής τιμές: Διαφωνώ, Μάλλον Διαφωνώ, Ούτε Συμφωνώ – Ούτε Διαφωνώ, Μάλλον Συμφωνώ, Συμφωνώ.

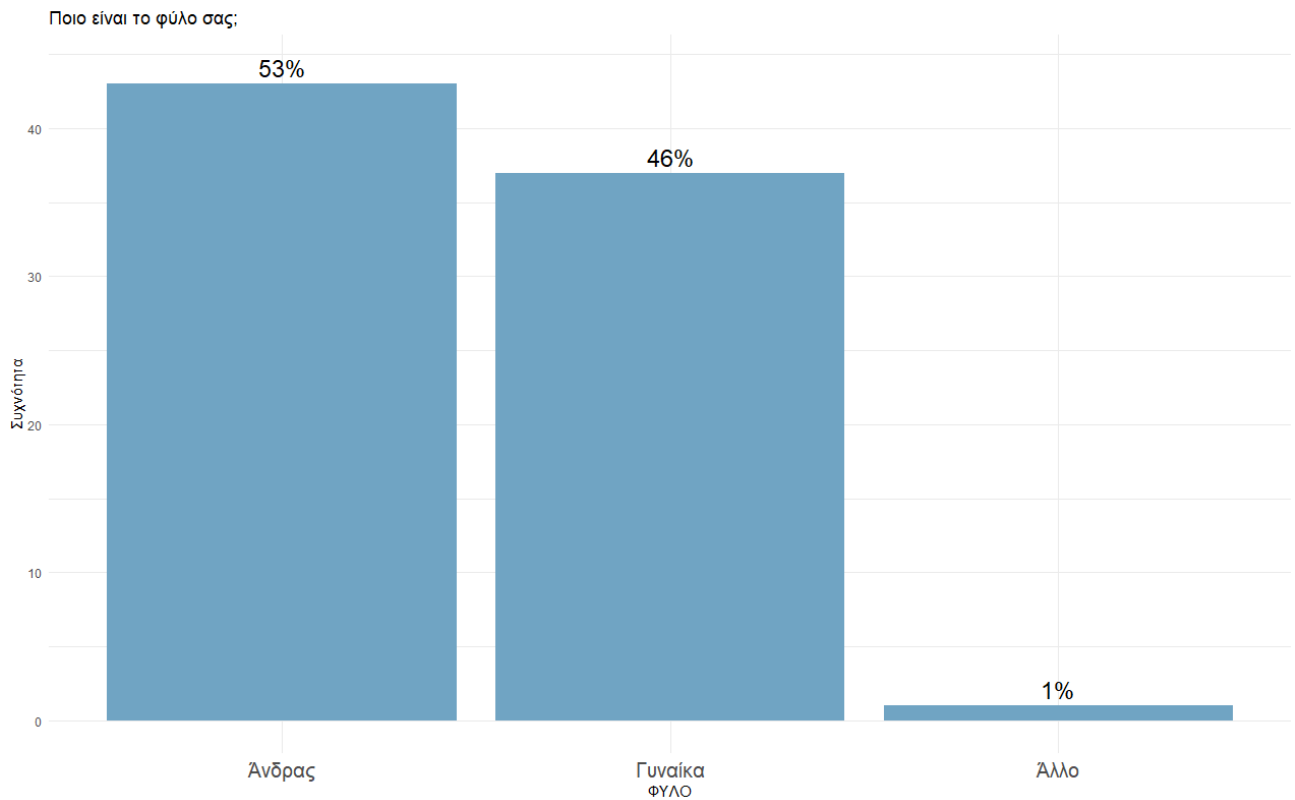
Συνολικά συγκεντρώθηκαν 81 πλήρως συμπληρωμένα ερωτηματολόγια.

Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται σε ραβδογράμματα και πίνακες μονής και διπλής εισόδου. Στο τέλος επιχειρείται σχολιασμός των δεδομένων και διεξαγωγή συμπερασμάτων.

Κεφάλαιο 1: Δημογραφικά στοιχεία

Ποιο είναι το φύλο σας;		
Απάντηση	Μέτρηση	Ποσοστό
Άνδρας	43	53%
Γυναίκα	37	46%
Άλλο	1	1%

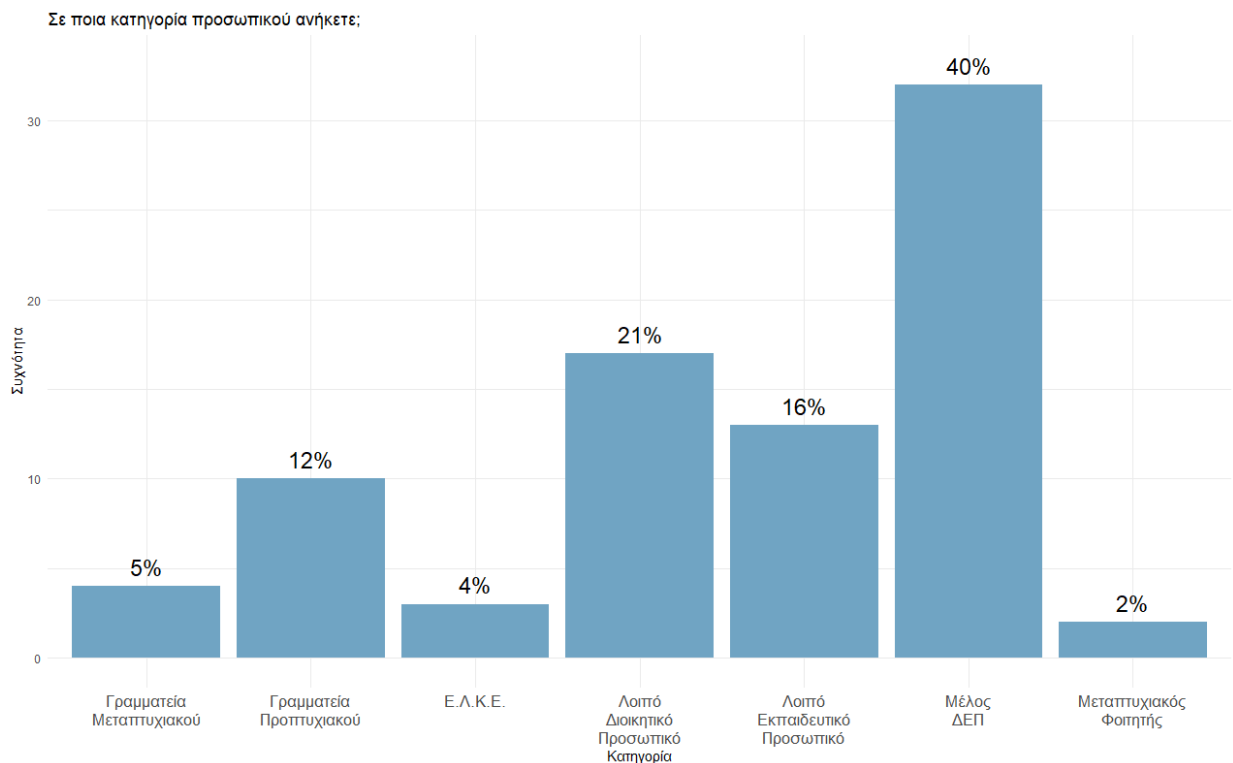
Πίνακας 1: Η κατανομή του φύλου



Εικόνα 1: Ραβδόγραμμα για το φύλο

Σε ποια κατηγορία προσωπικού ανήκετε;		
Απάντηση	Μέτρηση	Ποσοστό
Γραμματεία Μεταπτυχιακού	4	5%
Γραμματεία Προπτυχιακού	10	12%
Ε.Λ.Κ.Ε.	3	4%
Λοιπό Διοικητικό Προσωπικό	17	21%
Λοιπό Εκπαιδευτικό Προσωπικό	13	16%
Μέλος ΔΕΠ	32	40%
Μεταπτυχιακός Φοιτητής	2	2%

Πίνακας 2: Η κατανομή των κατηγοριών του προσωπικού



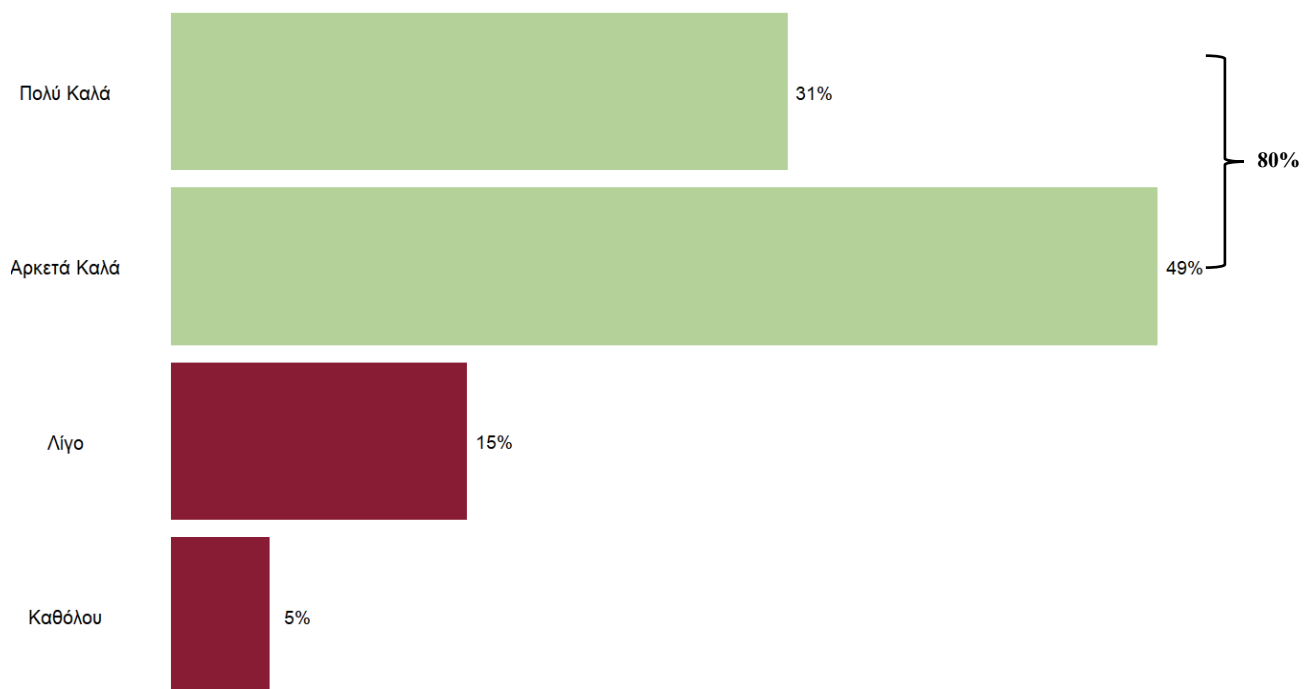
Εικόνα 2: Ραβδόγραμμα για την κατηγορία προσωπικού

Κεφάλαιο 2: Ικανοποίηση από την υπηρεσία

Σε τι βαθμό θα λέγατε ότι γνωρίζετε την ΜΟ.ΔΙ.Π.		
Απάντηση	Μέτρηση	Ποσοστό
Καθόλου	4	5%
Λίγο	12	15%
Αρκετά Καλά	40	49%
Πολύ Καλά	25	31%

Πίνακας 3: Η κατανομή της γνώσης για την ΜΟ.ΔΙ.Π.

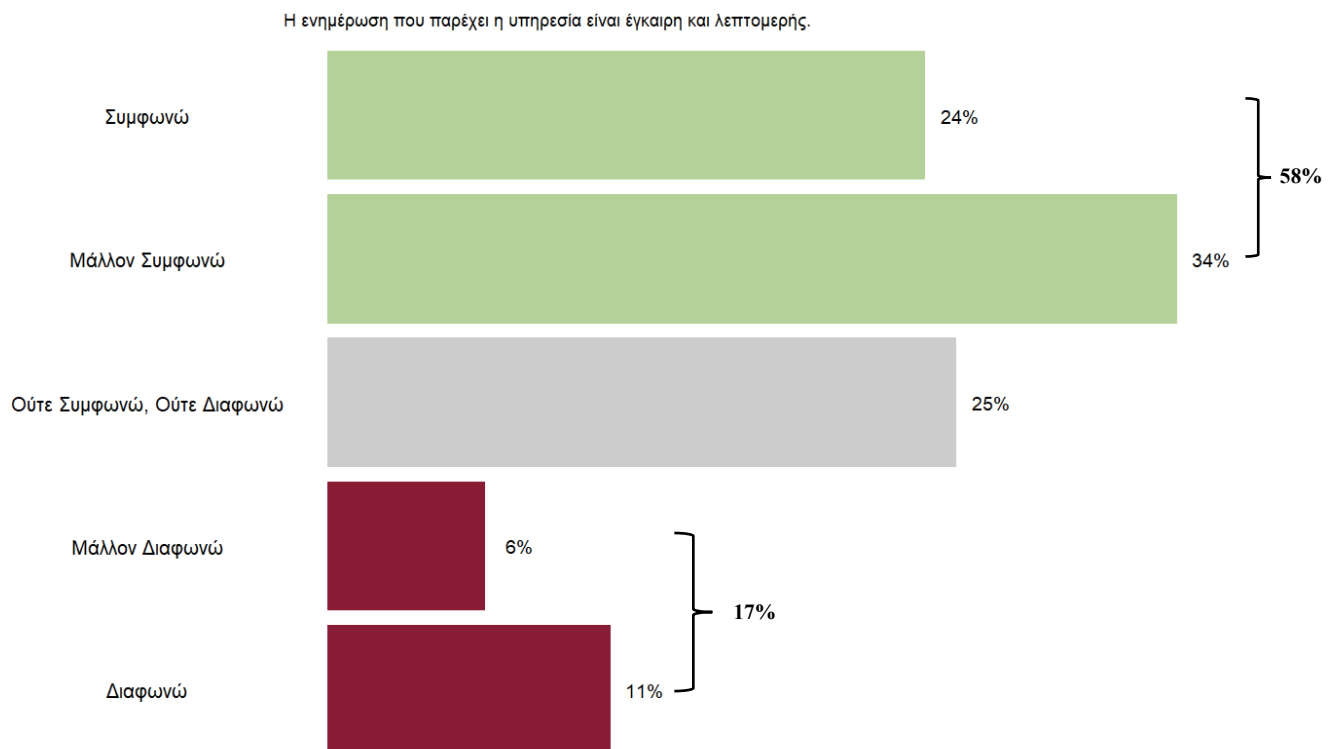
Σε τι βαθμό θα λέγατε ότι γνωρίζετε την ΜΟ.ΔΙ.Π. και το έργο της: Την γνωρίζω:



Εικόνα 3: Ραβδόγραμμα για τον βαθμό γνώσης της ΜΟ.ΔΙ.Π.

Η ενημέρωση που παρέχει η υπηρεσία είναι έγκαιρη και λεπτομερής		
Απάντηση	Μέτρηση	Ποσοστό
Διαφωνώ	9	11%
Μάλλον Διαφωνώ	5	6%
Ούτε Συμφωνώ, Ούτε Διαφωνώ	20	25%
Μάλλον Συμφωνώ	27	34%
Συμφωνώ	19	24%

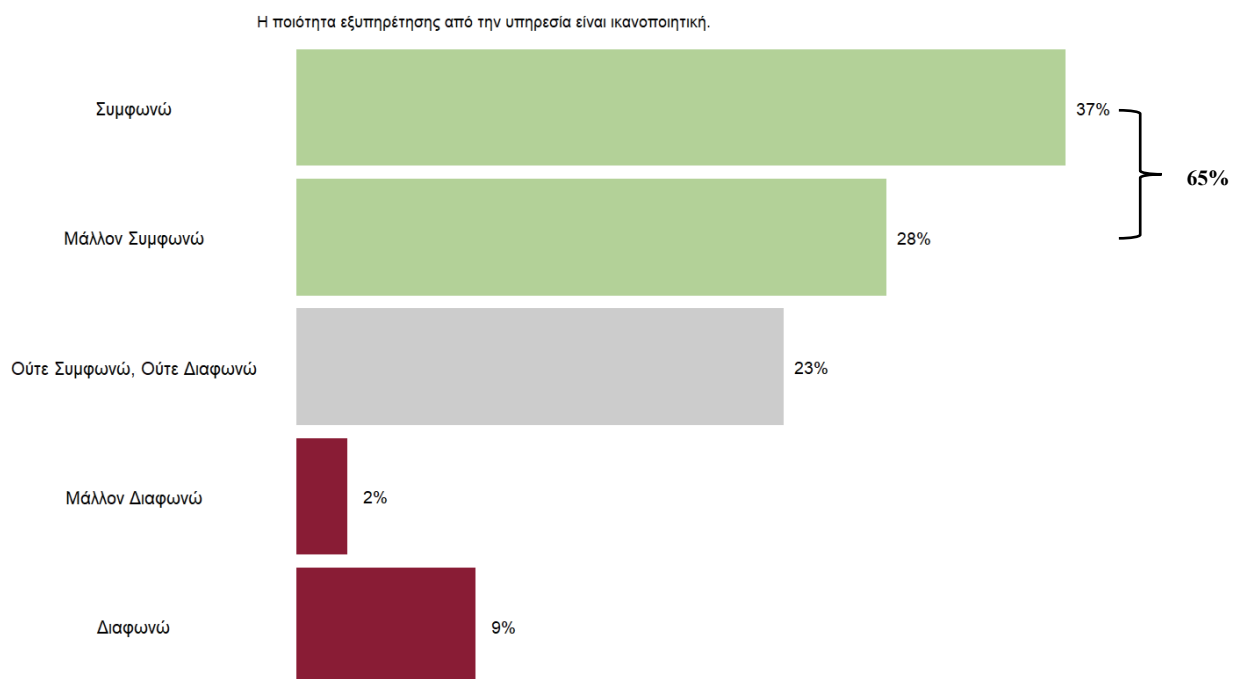
Πίνακας 4: Η κατανομή για την ικανοποίηση από την ενημέρωση που παρέχει η ΜΟ.ΔΙ.Π.



Εικόνα 4: Ραβδόγραμμα για την ικανοποίηση από την ενημέρωση που παρέχει η ΜΟ.ΔΙ.Π.

Η ποιότητα εξυπηρέτησης από την υπηρεσία είναι ικανοποιητική		
Απάντηση	Μέτρηση	Ποσοστό
Διαφωνώ	7	9%
Μάλλον Διαφωνώ	2	2%
Ούτε Συμφωνώ, Ούτε Διαφωνώ	19	23%
Μάλλον Συμφωνώ	23	28%
Συμφωνώ	30	37%

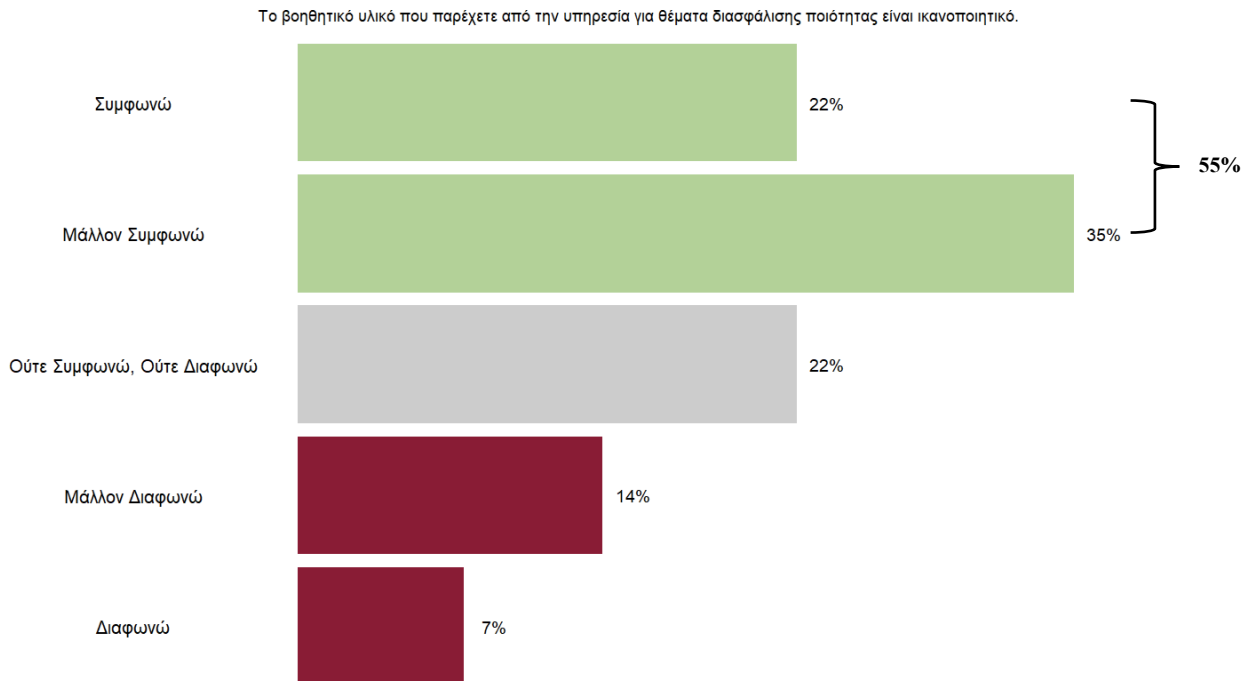
Πίνακας 5: Η κατανομή για την ικανοποίηση από την ποιότητα εξυπηρέτησης



Εικόνα 5: Ραβδόγραμμα για την ικανοποίηση από την ποιότητα εξυπηρέτησης

Το βοηθητικό υλικό που παρέχεται από την υπηρεσία για θέματα διασφάλισης ποιότητας είναι ικανοποιητικό		
Απάντηση	Μέτρηση	Ποσοστό
Διαφωνώ	6	9%
Μάλλον Διαφωνώ	11	14%
Ούτε Συμφωνώ, Ούτε Διαφωνώ	18	22%
Μάλλον Συμφωνώ	28	35%
Συμφωνώ	18	22%

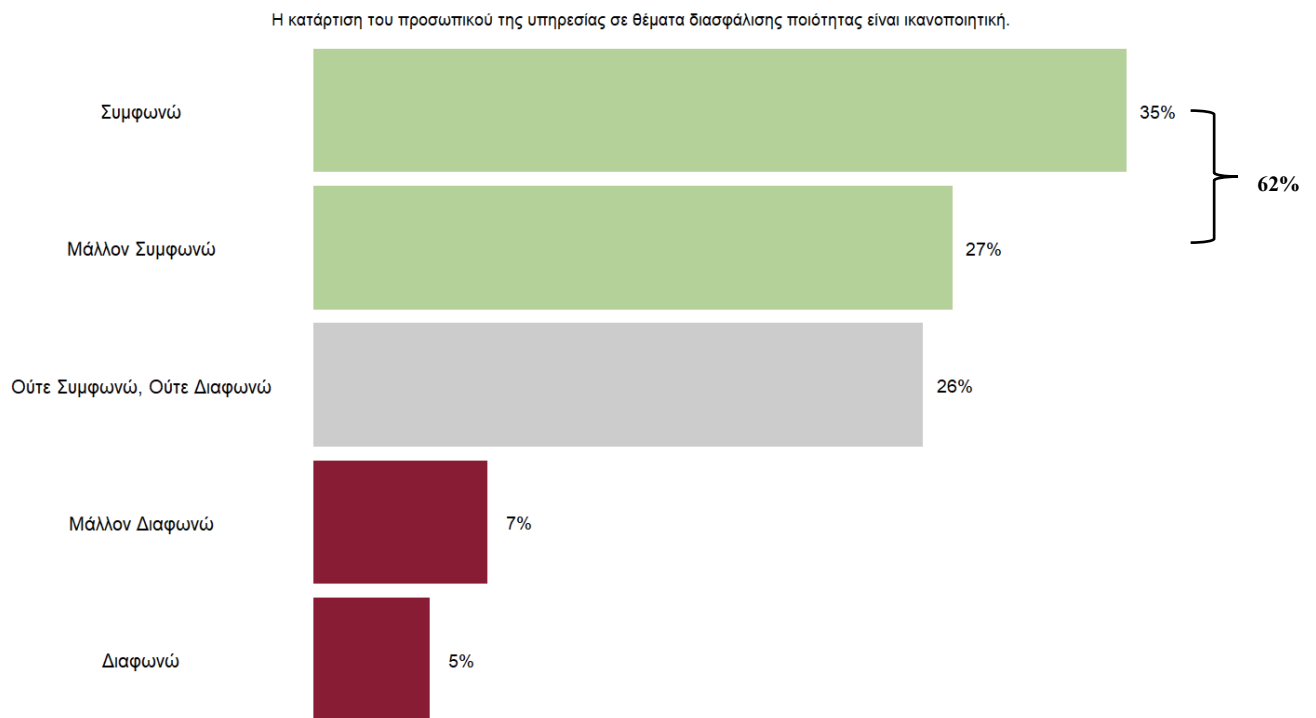
Πίνακας 6: Η κατανομή για την ικανοποίηση από το βοηθητικό υλικό που παρέχεται από την υπηρεσία



Εικόνα 6: Ραβδόγραμμα για την ικανοποίηση από το βοηθητικό υλικό που παρέχεται από την υπηρεσία

Η κατάρτιση του προσωπικού της υπηρεσίας σε θέματα διασφάλισης ποιότητας είναι ικανοποιητική.		
Απάντηση	Μέτρηση	Ποσοστό
Διαφωνώ	4	5%
Μάλλον Διαφωνώ	6	7%
Ούτε Συμφωνώ, Ούτε Διαφωνώ	21	26%
Μάλλον Συμφωνώ	22	27%
Συμφωνώ	28	35%

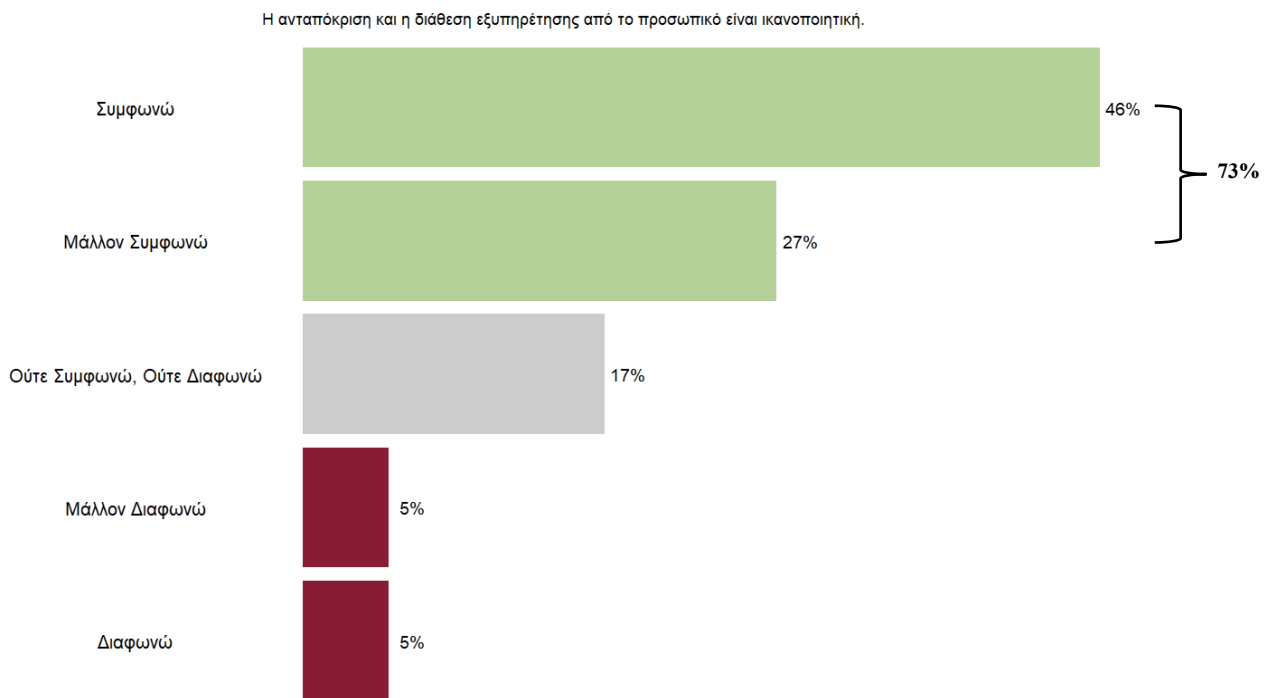
Πίνακας 7: Η κατανομή για την ικανοποίηση από την κατάρτιση του προσωπικού



Εικόνα 7: Ραβδόγραμμα για την ικανοποίηση από την κατάρτιση του προσωπικού

Η ανταπόκριση και η διάθεση εξυπηρέτησης από το προσωπικό είναι ικανοποιητική		
Απάντηση	Μέτρηση	Ποσοστό
Διαφωνώ	4	5%
Μάλλον Διαφωνώ	4	5%
Ούτε Συμφωνώ, Ούτε Διαφωνώ	14	17%
Μάλλον Συμφωνώ	22	27%
Συμφωνώ	37	46%

Πίνακας 8: Η κατανομή για την ικανοποίηση από την διάθεση εξυπηρέτησης από το προσωπικό

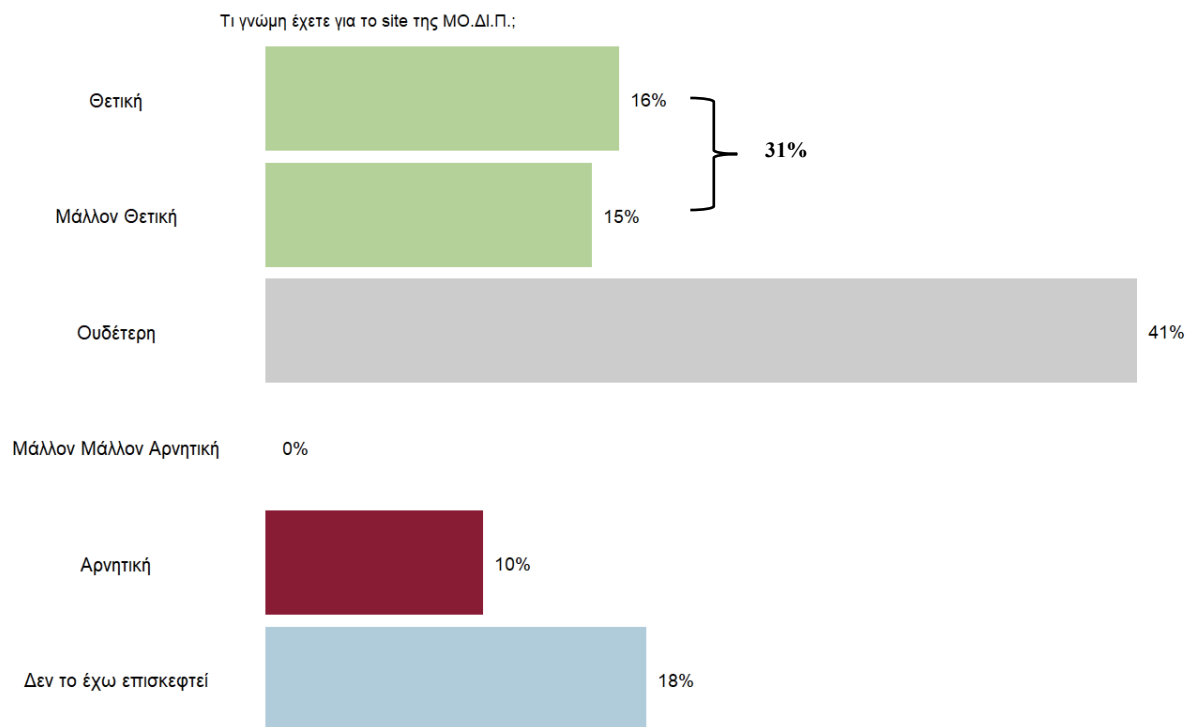


Εικόνα 8: Ραβδόγραμμα για την ικανοποίηση από την διάθεση εξυπηρέτησης από το προσωπικό

Κεφάλαιο 3: Το site και το υλικό της υπηρεσίας

Τι γνώμη έχετε για το site της ΜΟ.ΔΙ.Π.;		
Απάντηση	Μέτρηση	Ποσοστό
Αρνητική	8	10%
Μάλλον Αρνητική	2	2%
Ουδέτερη	32	40%
Μάλλον Θετική	12	15%
Θετική	13	16%
Δεν το έχω επισκεφτεί	14	17%

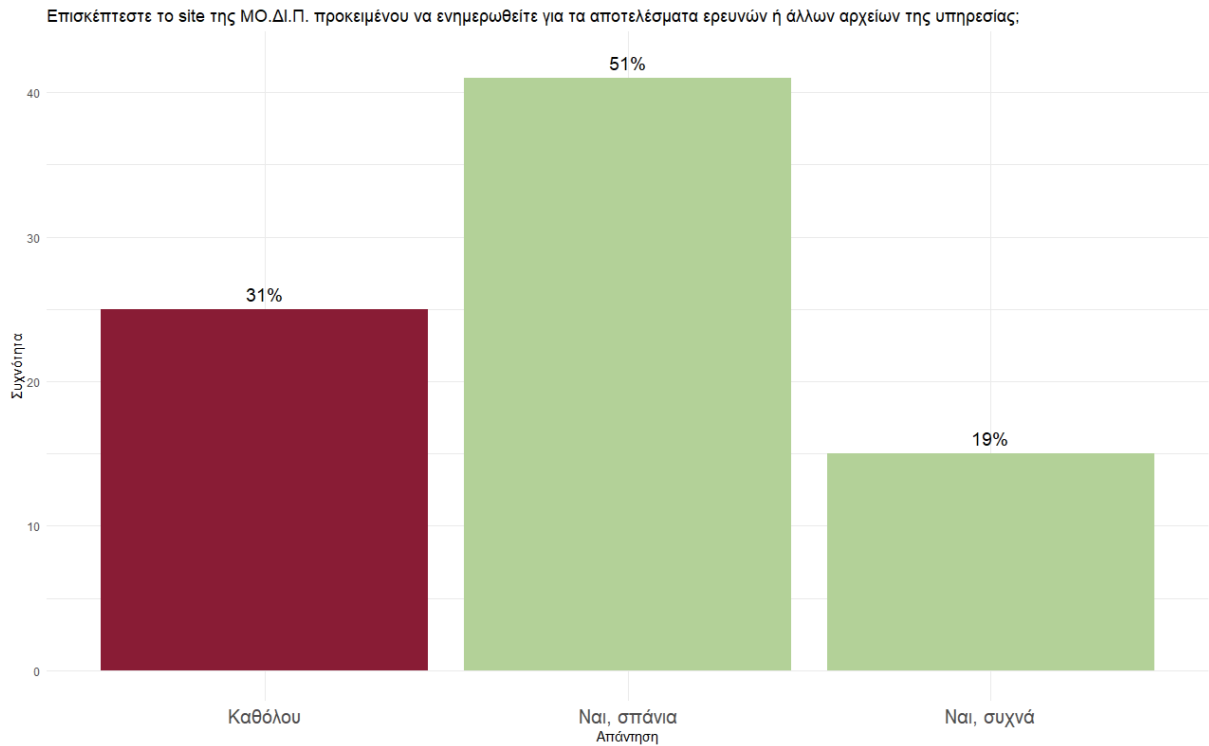
Πίνακας 9: Η κατανομή της γνώμης για το site της ΜΟ.ΔΙ.Π.



Εικόνα 9: Ραβδόγραμμα για την γνώμη για το site της ΜΟ.ΔΙ.Π.

Επισκέπτεστε συχνά το site της ΜΟ.ΔΙ.Π.;		
Απάντηση	Μέτρηση	Ποσοστό
Καθόλου	25	31%
Ναι, σπάνια	41	51%
Ναι, συχνά	15	19%

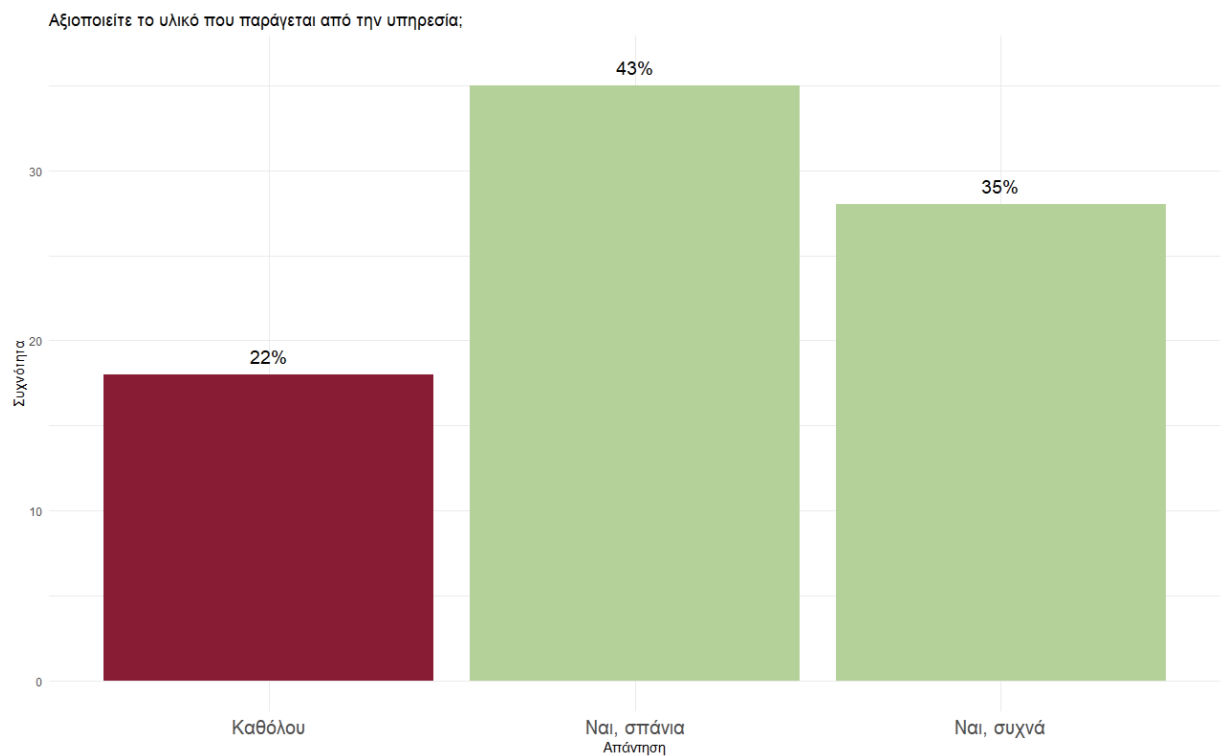
Πίνακας 10: Η κατανομή της συχνότητας επίσκεψης στο site της ΜΟ.ΔΙ.Π.



Εικόνα 10: Ραβδόγραμμα για την συχνότητα επίσκεψη στο site της ΜΟ.ΔΙ.Π.

Αξιοποιείτε το υλικό που παράγεται από την υπηρεσία;		
Απάντηση	Μέτρηση	Ποσοστό
Καθόλου	18	22%
Ναι, σπάνια	35	43%
Ναι, συχνά	28	35%

Πίνακας 11: Η κατανομή για την συχνότητα αξιοποίησης του υλικού που παράγεται από την υπηρεσία

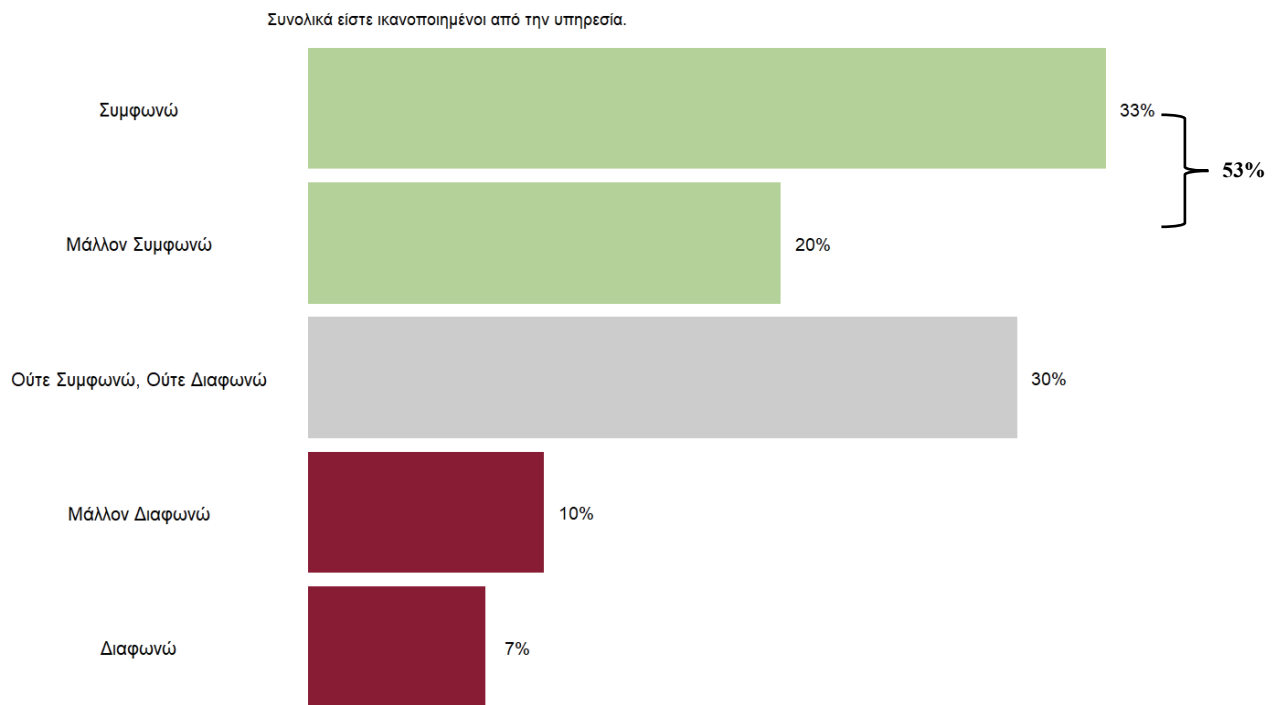


Εικόνα 11: Ραβδόγραμμα για την συχνότητα αξιοποίησης του υλικού που παράγεται από την υπηρεσία

Κεφάλαιο 4: Συνολική ικανοποίηση από την υπηρεσία

Συνολικά είστε ικανοποιημένοι από την υπηρεσία		
Απάντηση	Μέτρηση	Ποσοστό
Διαφωνώ	6	7%
Μάλλον Διαφωνώ	8	10%
Ούτε Συμφωνώ, Ούτε Διαφωνώ	24	30%
Μάλλον Συμφωνώ	16	20%
Συμφωνώ	27	33%

Πίνακας 12: Η κατανομή της συνολικής ικανοποίησης από την υπηρεσία



Εικόνα 12: Ραβδόγραμμα για την συνολική ικανοποίηση από την υπηρεσία

Κεφάλαιο 5: Σχέσεις Μεταβλητών ανά δύο

	ΣΥΝΟΛΟ	Πόσο καλά θα λέγατε ότι γνωρίζετε την ΜΟ.ΔΙ.Π.						
		Κατηγορία προσωπικού						
		Γραμματεία Μεταπτυχιακού	Γραμματεία Προπτυχιακού	Ε.Λ.Κ.Ε.	Λοιπό Διοικητικό Προσωπικό	Λοιπό Εκπαιδευτικό Προσωπικό	Μέλος ΔΕΠ	Μεταπτυχιακός Φοιτητής
Καθόλου	5%	0%	0%	0%	17.65%	0%	3.12%	0%
Λίγο	15%	25%	10%	66.67%	5.88%	15.38%	12.5%	50%
Αρκετά Καλά	49%	50%	60%	0%	47.06%	53.85%	50%	50%
Πολύ Καλά	31%	25%	30%	33.33%	29.41%	30.77%	34.38%	0%

Πίνακας 13: Πόσο καλά θα λέγατε ότι γνωρίζετε την ΜΟ.ΔΙ.Π. ανά κατηγορία προσωπικού

	ΣΥΝΟΛΟ	Συνολικά είστε ικανοποιημένοι από την υπηρεσία						
		Κατηγορία προσωπικού						
		Γραμματεία Μεταπτυχιακού	Γραμματεία Προπτυχιακού	Ε.Λ.Κ.Ε.	Λοιπό Διοικητικό Προσωπικό	Λοιπό Εκπαιδευτικό Προσωπικό	Μέλος ΔΕΠ	Μεταπτυχιακός Φοιτητής
Διαφωνώ	7%	25%%	0%	0%	0%	23.08%	6.25%	0%
Μάλλον Διαφωνώ	10%	0%	0%	0%	0%	0%	25%	0%
Ούτε Συμφωνώ, Ούτε Διαφωνώ	30%	25%	30%	100%	35.29%	23.08%	18.75%	100%
Μάλλον Συμφωνώ	20%	25%	0%	0%	41.18%	23.08%	15.62%	0%
Συμφωνώ	33%	25%	70%	0%	23.53%	30.77%	34.38%	0%

Πίνακας 14: Συνολική ικανοποίηση από την υπηρεσία ανά κατηγορία προσωπικού

Κεφάλαιο 6: Συμπεράσματα

Παρακάτω παρουσιάζουμε τα ευρήματα της έρευνας και κάποια σχόλια για τα δεδομένα.

Αναφορικά με το **φύλο**, στο δείγμα μας η πλειοψηφία είναι άντρες (53%) (Πίνακας 1) κάτι που μπορεί να δείχνει μια ελαφριά ανισοκατανομή σε σχέση με τον γενικό πληθυσμό. Στην **κατηγορία προσωπικού** η πλειοψηφία των μονάδων του δείγματος είναι Μέλη ΔΕΠ (40%) και ακολουθεί το Λοιπό Διοικητικό Προσωπικό (21%) (Πίνακας 2). Η κατανομή του δείγματος δείχνει ότι ορισμένες κατηγορίες προσωπικού, όπως τα μέλη ΔΕΠ και το λοιπό διοικητικό προσωπικό, εκπροσωπούνται σε μεγαλύτερο βαθμό, ενώ άλλες κατηγορίες, όπως οι μεταπτυχιακοί φοιτητές και το προσωπικό του Ε.Λ.Κ.Ε. και οι Γραμματείες των Μεταπτυχιακών, εμφανίζουν μικρότερη συμμετοχή.

Η πλειοψηφία του δείγματος (80%) **δηλώνει ότι γνωρίζει τη ΜΟ.ΔΙ.Π.** “Πολύ” ή “Αρκετά Καλά” (Πίνακας 3). Αυτό δείχνει ότι η υπηρεσία έχει καταφέρει να γίνει γνωστή στους περισσότερους, γεγονός που υποδηλώνει αποτελεσματική επικοινωνία και προβολή της. Σχετικά με την **ποιότητα εξυπηρέτησης και την πληροφόρηση από τη ΜΟ.ΔΙ.Π.**, η πλειοψηφία (55-65%) “Μάλλον Συμφωνεί” ή “Συμφωνεί” ότι:

- Η ενημέρωση είναι έγκαιρη και λεπτομερής (Πίνακας 4).
- Η ποιότητα εξυπηρέτησης είναι ικανοποιητική (Πίνακας 5).
- Το βοηθητικό υλικό είναι επαρκές (Πίνακας 6).
- Η κατάρτιση του προσωπικού σε θέματα διασφάλισης ποιότητας είναι ικανοποιητική (Πίνακας 7).

Ωστόσο, περίπου το 25% των συμμετεχόντων δηλώνει ουδέτερο σε αυτές τις δηλώσεις. Αυτό μπορεί να υποδηλώνει έλλειψη ξεκάθαρης γνώμης ή απουσία αρκετών εμπειριών με την υπηρεσία, κάτι που μπορεί να αποτελεί ευκαιρία για τη ΜΟ.ΔΙ.Π. να βελτιώσει την αλληλεπίδραση με αυτές τις ομάδες. Η πλειοψηφία (73%) των συμμετεχόντων εμφανίζεται **ικανοποιημένη από την ανταπόκριση και τη διάθεση εξυπηρέτησης του προσωπικού της ΜΟ.ΔΙ.Π.** (Πίνακας 8). Αυτό είναι θετικό σημάδι για τη συνολική εικόνα της υπηρεσίας και την ικανότητά της να

εξυπηρετεί αποτελεσματικά. Η εικόνα είναι λίγο διαφορετική για την ιστοσελίδα της ΜΟ.ΔΙ.Π., όπου το 41% του δείγματος δηλώνει ουδέτερο και το 18% δεν την έχει επισκεφτεί ποτέ. Μόνο το 19% δηλώνει ότι την επισκέπτεται συχνά, ενώ το 51% την επισκέπτεται σπάνια και το 31% καθόλου. Όσον αφορά την αξιοποίηση του υλικού της υπηρεσίας, το 35% των συμμετεχόντων δηλώνει ότι το χρησιμοποιεί συχνά, ενώ το 43% σπάνια και το 22% καθόλου. Αυτή η κατανομή δείχνει ότι υπάρχει περιθώριο για την αύξηση της χρήσης των πόρων που παρέχονται. Γενικά, το 53% των συμμετεχόντων δηλώνει ικανοποιημένο από την υπηρεσία, ενώ το 30% εμφανίζεται ουδέτερο. Παρόλο που η πλειοψηφία είναι θετικά διακείμενη, τα ουδέτερα ποσοστά υποδηλώνουν περιθώρια βελτίωσης, είτε στην ενημέρωση, είτε στην αλληλεπίδραση, προκειμένου να μειωθεί αυτή η ουδετερότητα.

Προχωρήσαμε και σε συγκεκριμένες αναλύσεις μεταβλητών ανά δύο, εμφανίζοντας πίνακες συχνότητας (με ποσοστά) διπλής εισόδου. Η ανάλυση των δεδομένων αναδεικνύει σημαντικές διαφοροποιήσεις στη γνώση για τη ΜΟ.ΔΙ.Π. και την ικανοποίηση από την υπηρεσία ανά κατηγορία προσωπικού.

Γνώση για τη ΜΟ.ΔΙ.Π. (Πίνακας 13):

1. **Υψηλότερα επίπεδα γνώσης** παρατηρούνται στα μέλη του Λοιπού Εκπαιδευτικού Προσωπικού (53.85% "Αρκετά Καλά" και 30.77% "Πολύ Καλά") και στα Μέλη ΔΕΠ (50% "Αρκετά Καλά" και 34.38% "Πολύ Καλά"). Αυτές οι κατηγορίες είναι πιθανότερο να έχουν μεγαλύτερη έκθεση σε διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας, κάτι που δικαιολογεί την καλύτερη γνώση τους.
2. **Οι Γραμματείες Μεταπτυχιακού και Προπτυχιακού** παρουσιάζουν επίσης υψηλή γνώση, με τη Γραμματεία Προπτυχιακού να έχει το μεγαλύτερο ποσοστό ατόμων που γνωρίζουν "Πολύ Καλά" (30%) και "Αρκετά Καλά" (60%) τη ΜΟ.ΔΙ.Π. Το 50% των μελών της Γραμματείας Μεταπτυχιακού γνωρίζουν "Αρκετά Καλά" τη ΜΟ.ΔΙ.Π και το 25% "Πολύ Καλά" .
3. **Χαμηλότερη γνώση** εμφανίζεται στα μέλη του Ε.Λ.Κ.Ε., όπου το 66.67% δηλώνει ότι γνωρίζει "Λίγο" τη ΜΟ.ΔΙ.Π. Αυτή η κατηγορία φαίνεται να έχει τη μικρότερη έκθεση στη ΜΟ.ΔΙ.Π.
4. **Οι Μεταπτυχιακοί φοιτητές** έχουν επίσης περιορισμένη γνώση για τη ΜΟ.ΔΙ.Π., καθώς το 50% δηλώνει ότι γνωρίζει "Λίγο" και κανένας δεν δηλώνει "Πολύ Καλά".

Ικανοποίηση από την υπηρεσία (Πίνακας 14):

1. Η **Γραμματεία Προπτυχιακού** εμφανίζεται η πιο ικανοποιημένη κατηγορία, το 70% των μελών της συμφωνεί ότι είναι ικανοποιημένα από την υπηρεσία. **Αντίθετα, στη Γραμματεία Μεταπτυχιακού** το 25% των συμμετεχόντων διαφωνεί, υποδεικνύοντας χαμηλότερη ικανοποίηση.
2. Τα μέλη του **Ε.Λ.Κ.Ε.** δείχνουν ουδετερότητα σε μεγάλο βαθμό, καθώς το 100% των ερωτηθέντων δήλωσε “Ούτε Συμφωνώ, Ούτε Διαφωνώ” σχετικά με την ικανοποίηση από την υπηρεσία. Αυτό ενδεχομένως να συνδέεται με τη χαμηλή γνώση για τη ΜΟ.ΔΙ.Π.
3. Το **Λοιπό Διοικητικό Προσωπικό** εμφανίζει μικτή εικόνα: το 41.18% δηλώνει μάλλον ικανοποιημένο, ενώ το 35.29% ουδέτερο. Αυτά τα στοιχεία δείχνουν ότι, ενώ η γνώση για τη ΜΟ.ΔΙ.Π. είναι υψηλή, η ικανοποίηση από την υπηρεσία παραμένει μέτρια.
4. Οι **Μεταπτυχιακοί φοιτητές** δείχνουν επίσης υψηλά ποσοστά ουδετερότητας, με το 100% των συμμετεχόντων να δηλώνουν “Ούτε Συμφωνώ, Ούτε Διαφωνώ” όσον αφορά την ικανοποίηση από την υπηρεσία, γεγονός που υποδεικνύει έλλειψη έντονης άποψης ή ίσως χαμηλή εμπλοκή με την υπηρεσία.
5. Τα **Μέλη ΔΕΠ** παρουσιάζουν μια μοιρασμένη εικόνα: το 34.38% δηλώνει ικανοποιημένο, ενώ το 6.25% δηλώνει ότι διαφωνεί. Αυτό δείχνει ότι υπάρχει χώρος για βελτίωση στην εμπειρία των ακαδημαϊκών με την υπηρεσία.

Συνδυασμός των δύο πινάκων:

Η γνώση για τη ΜΟ.ΔΙ.Π. φαίνεται να σχετίζεται με την ικανοποίηση από την υπηρεσία, με τις ομάδες που έχουν υψηλότερα επίπεδα γνώσης να τείνουν να είναι και πιο ικανοποιημένες. Για παράδειγμα, οι κατηγορίες του προσωπικού που γνωρίζουν “Αρκετά Καλά” και “Πολύ Καλά” τη ΜΟ.ΔΙ.Π. (Γραμματεία Προπτυχιακού, Λοιπό Εκπαιδευτικό Προσωπικό, Μέλη ΔΕΠ) τείνουν να είναι πιο ικανοποιημένες από την υπηρεσία. Από την άλλη, οι κατηγορίες με χαμηλότερη γνώση, όπως οι μεταπτυχιακοί φοιτητές και τα μέλη του Ε.Λ.Κ.Ε., εμφανίζουν υψηλότερα ποσοστά

ουδετερότητας όσον αφορά την ικανοποίηση, γεγονός που υποδηλώνει μια πιθανή έλλειψη εμπλοκής ή ενημέρωσης.