

ΠΑΡΑΤΗΡΗΤΗΡΙΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ



Δείκτες Αξιολόγησης Φορέων Δημόσιας Διοίκησης (III)

Σεπτέμβριος 2003 - Μάιος 2004



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ Εργαστήριο Διοικητικής Επιστήμης

Ταυτότητα Έρευνας

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε από την ΚΑΠΑ RESEARCH Α.Ε. σε συνεργασία με το Εργαστήριο Διοικητικής Επιστήμης του Πανεπιστημίου Αθηνών

Περίοδος διεξαγωγής

Η συλλογή των στοιχείων έγινε από 15 Μαρτίου έως 11 Μαΐου 2004

Περιοχή διεξαγωγής

Λεκανοπέδιο Αττικής

Πληθυσμός

Άνδρες και γυναίκες, 18 ετών και άνω

Δείγμα

4342 νοικοκυριά

Τεχνική συλλογής πληροφοριών

Η συλλογή των στοιχείων έγινε με την μέθοδο των τηλεφωνικών συνεντεύξεων βάσει ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου, με το ειδικό λογισμικό CTIS (Computer Telephone Interview System), που έχει αναπτύξει η ΚΑΠΑ RESEARCH για την διεξαγωγή τηλεφωνικών ερευνών.

Η εφαρμογή λειτουργεί σε περιβάλλον δικτύου και για την διεξαγωγή της έρευνας εργάστηκαν 80 ερευνητές και 8 επόπτες.

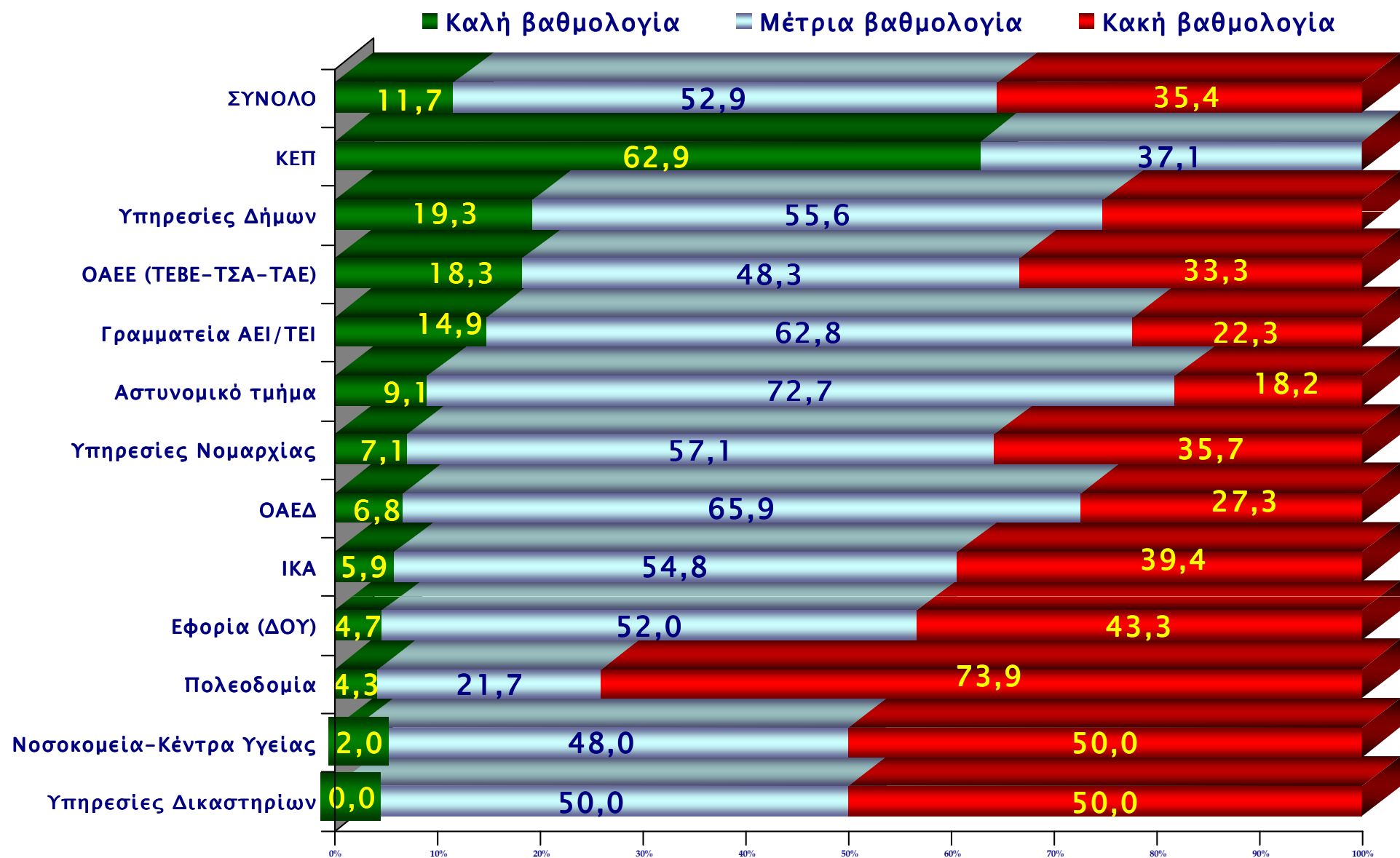
Μέθοδος δειγματοληψίας

Πολυσταδιακή τυχαία δειγματοληψία με χρήση quota ως προς τη γεωγραφική κατανομή του πληθυσμού, το φύλο και την ηλικία.

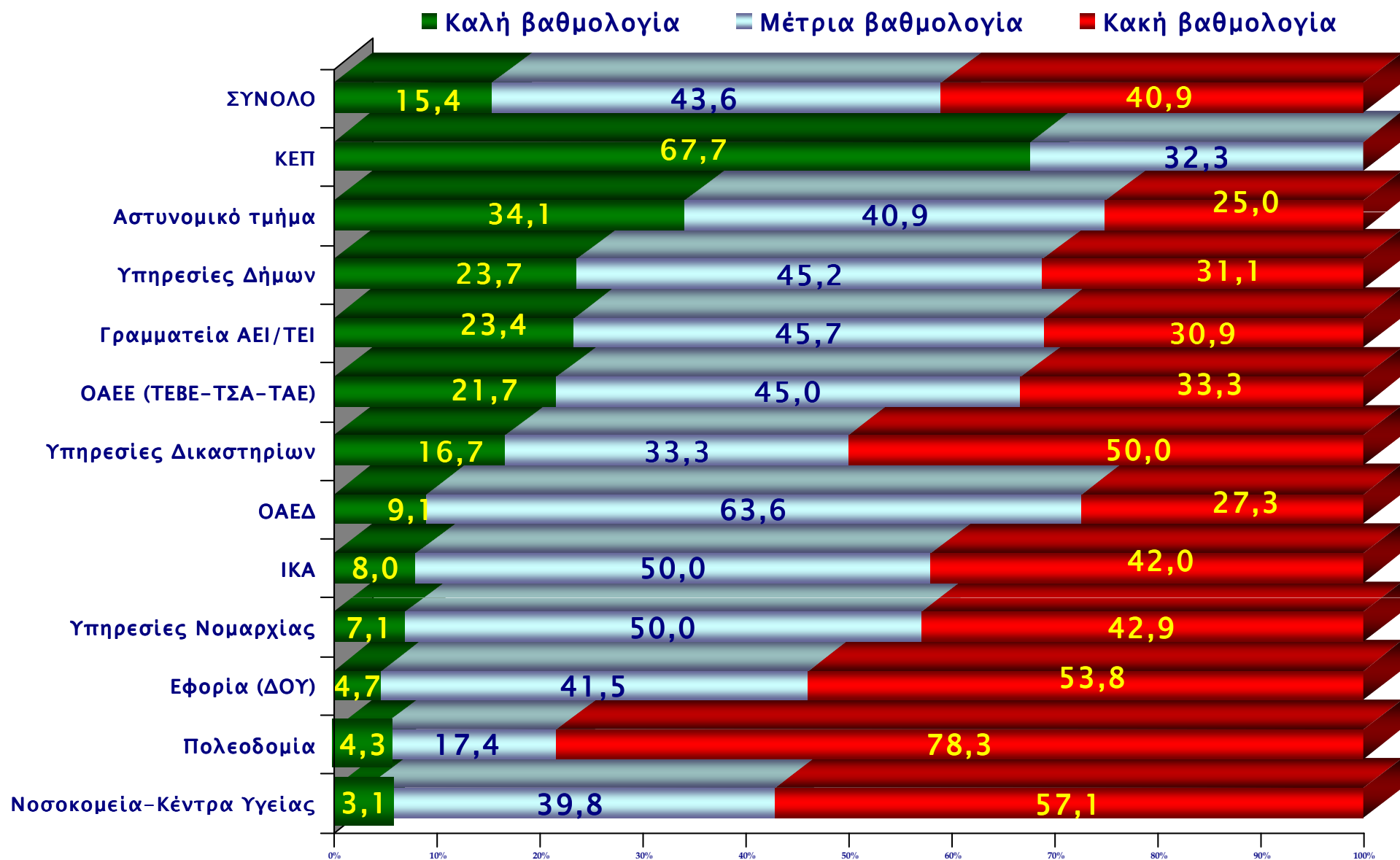
Η ΚΑΠΑ RESEARCH

Είναι μέλος της ESOMAR και του ΣΕΔΕΑ και τηρεί τους κώδικες δεοντολογίας για τη διεξαγωγή και δημοσιοποίηση ερευνών κοινής γνώμης.

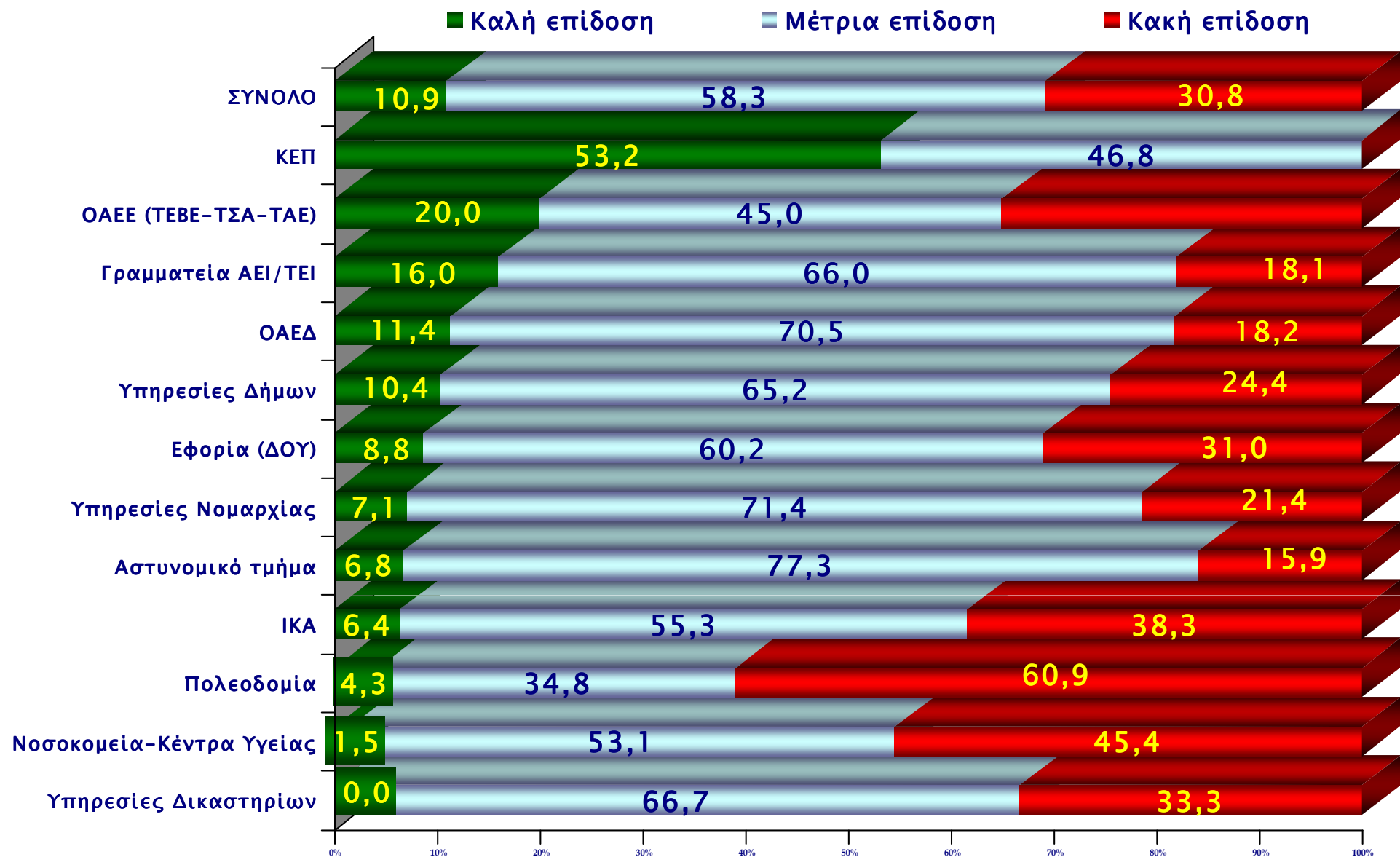
Κατηγορία συνολικού δείκτη φορέα



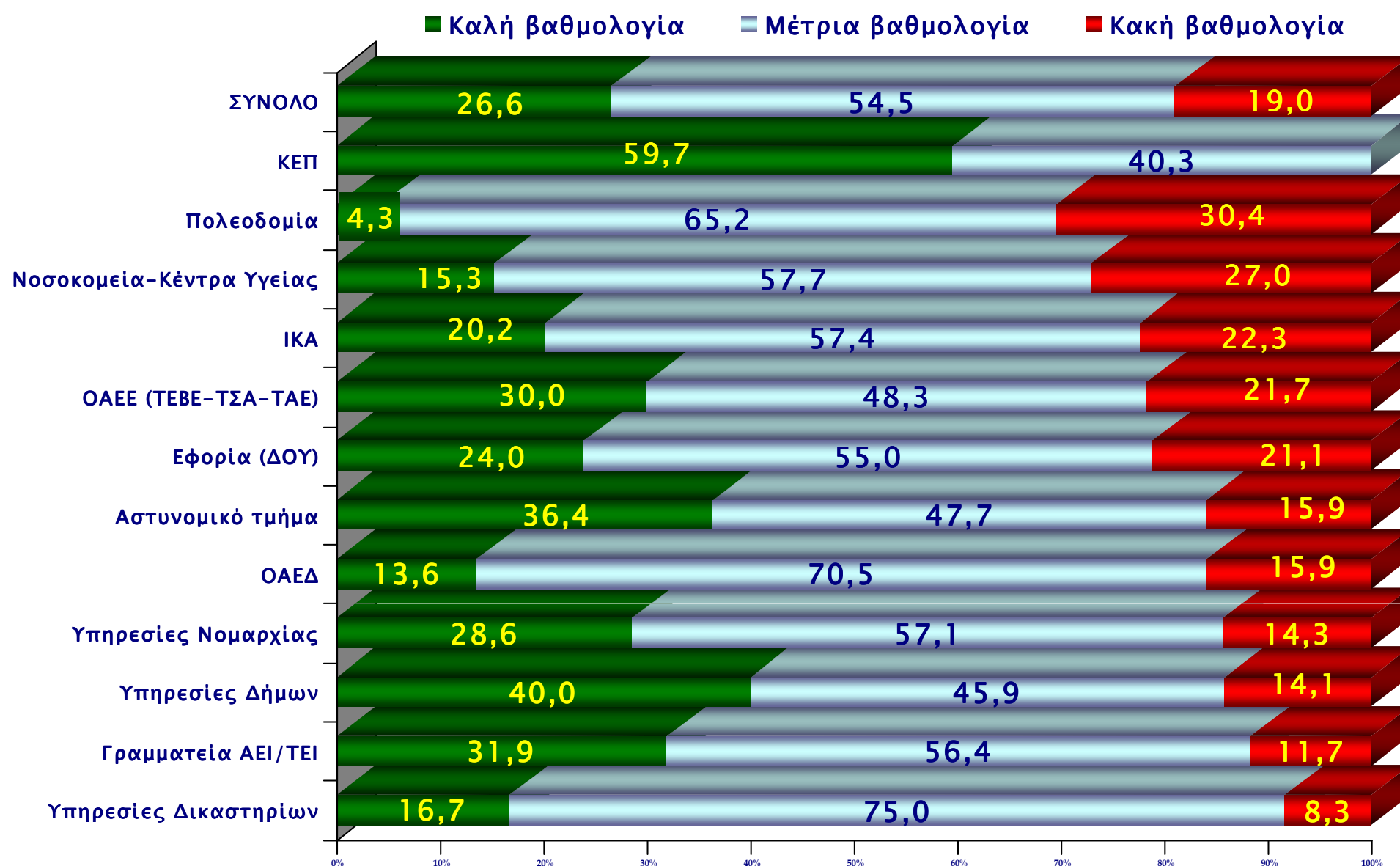
Κατηγορία δείκτη γενικής εικόνας φορέα πριν την επίσκεψη



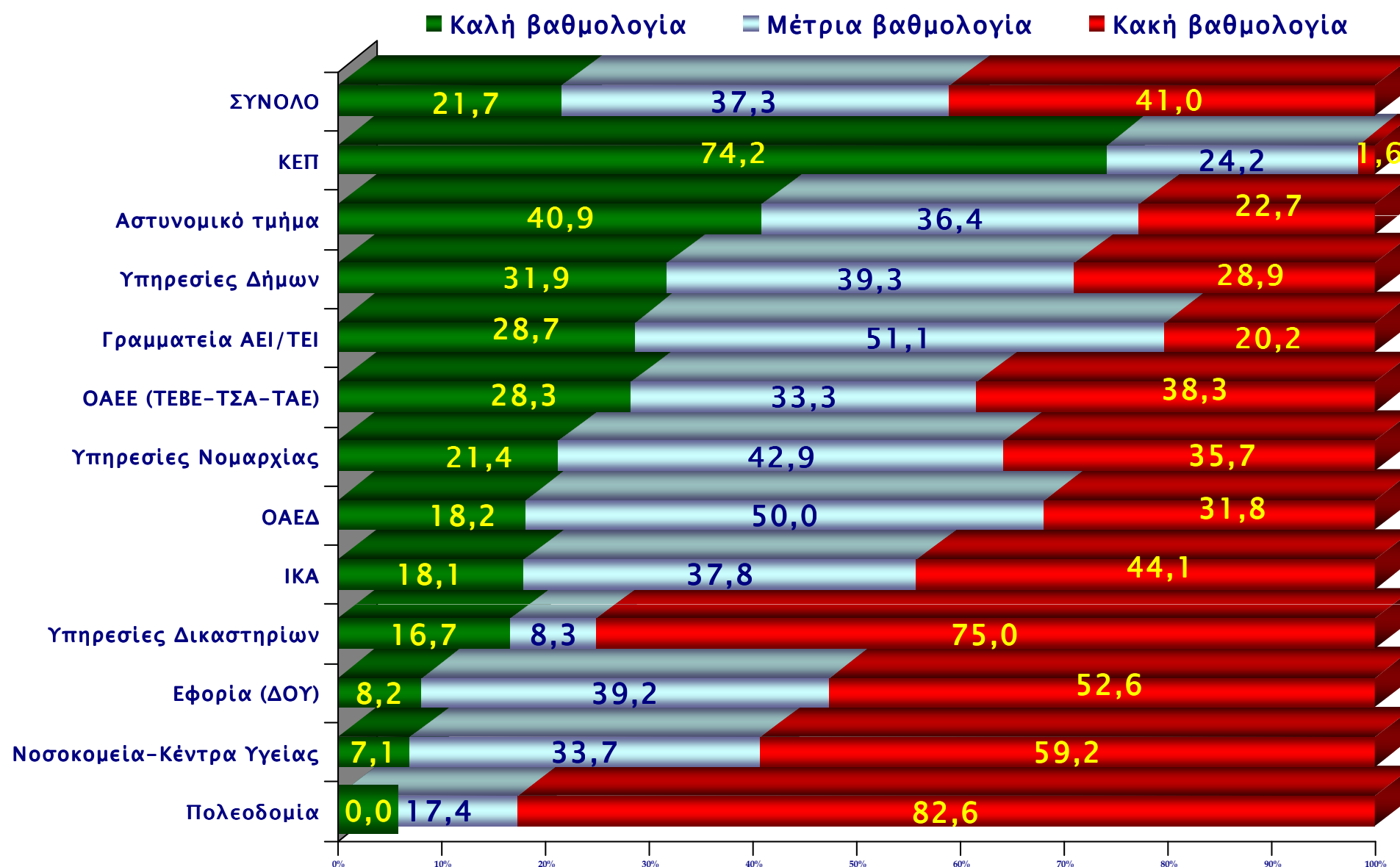
Κατηγορία δείκτη αξιολόγησης φορέα μετά την επίσκεψη



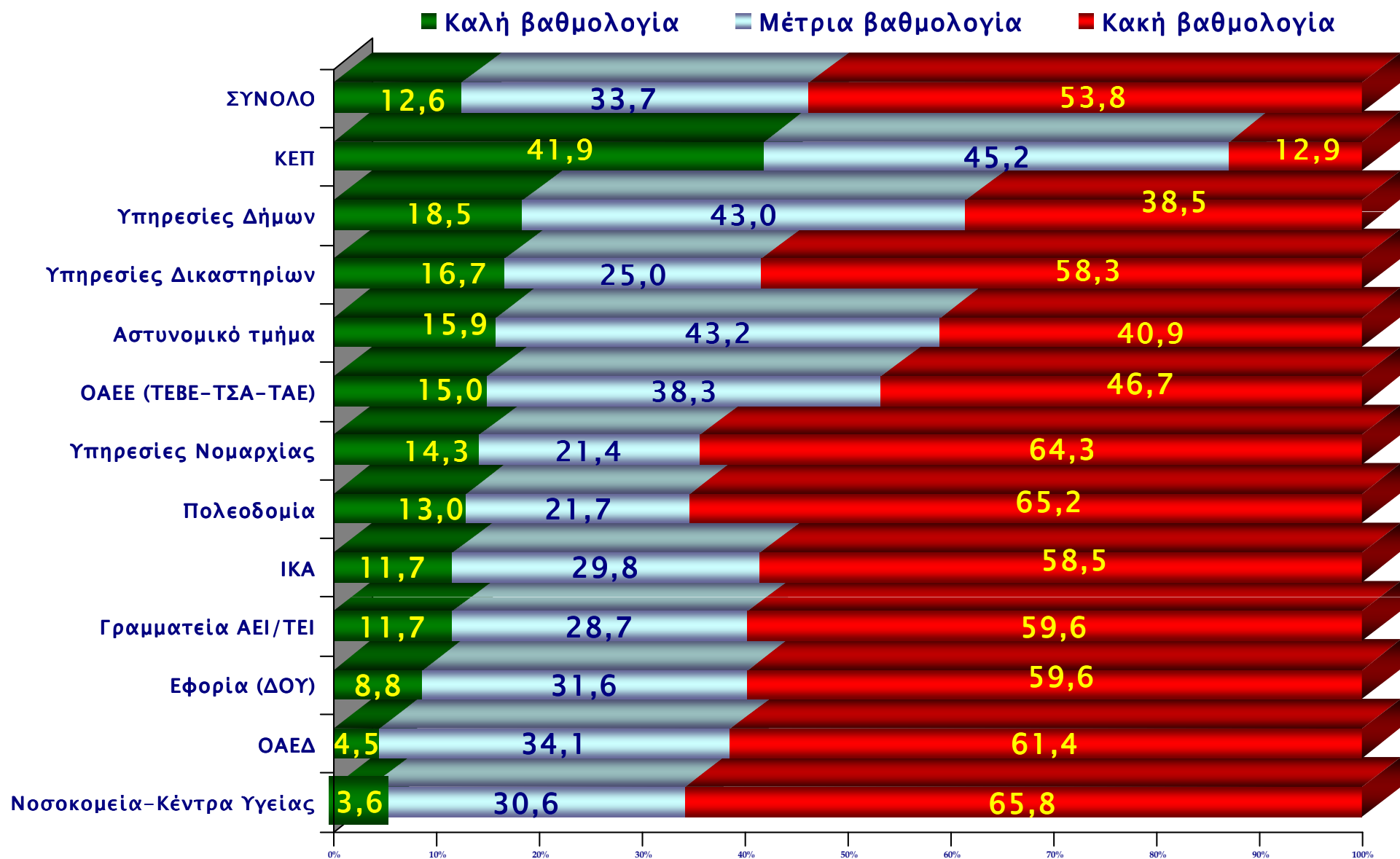
Κατηγορία δείκτη γενικής εικόνας εξυπηρέτησης φορέα



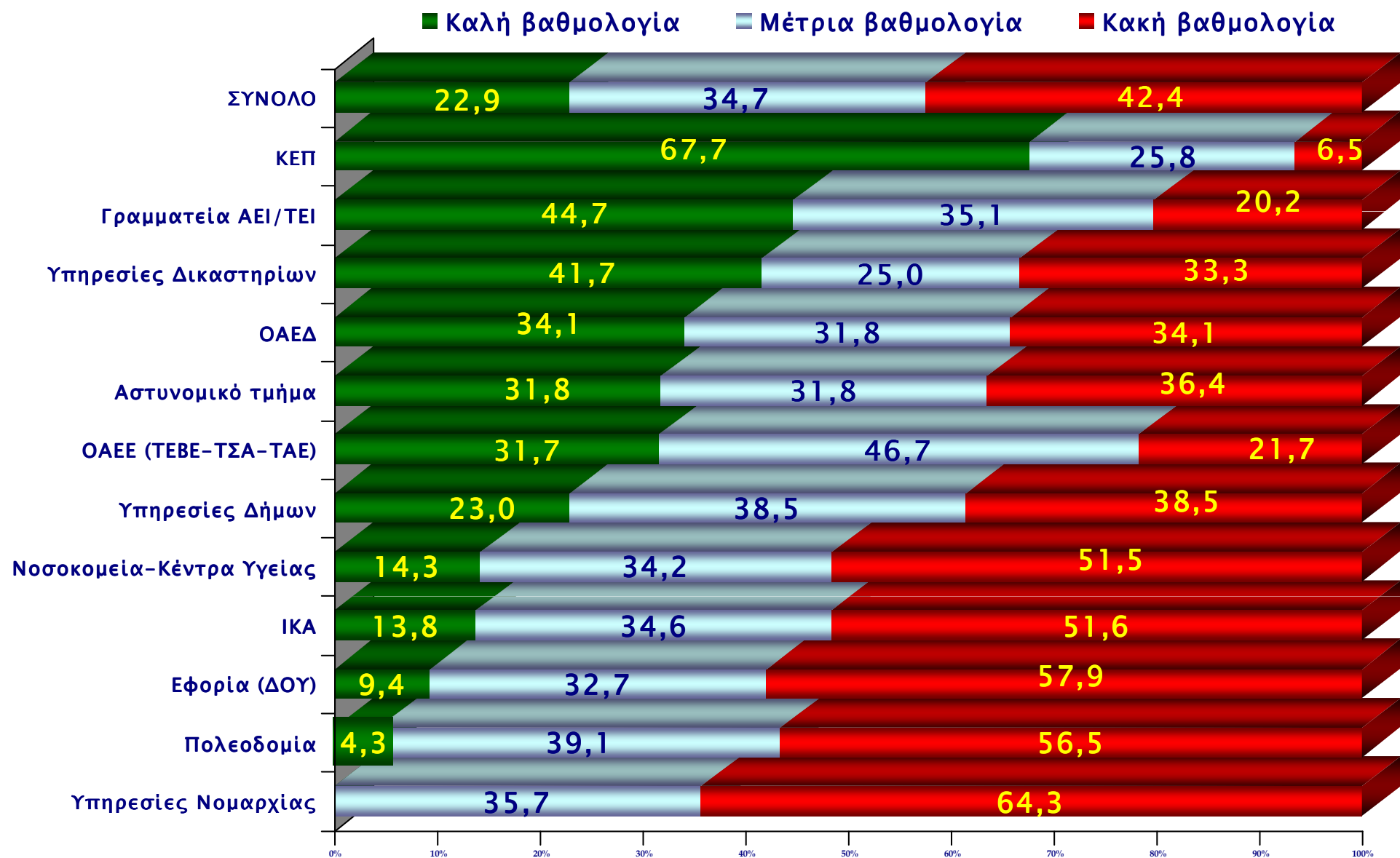
Κατηγορία δείκτη συναισθημάτων απέναντι στον φορέα πριν την επίσκεψη



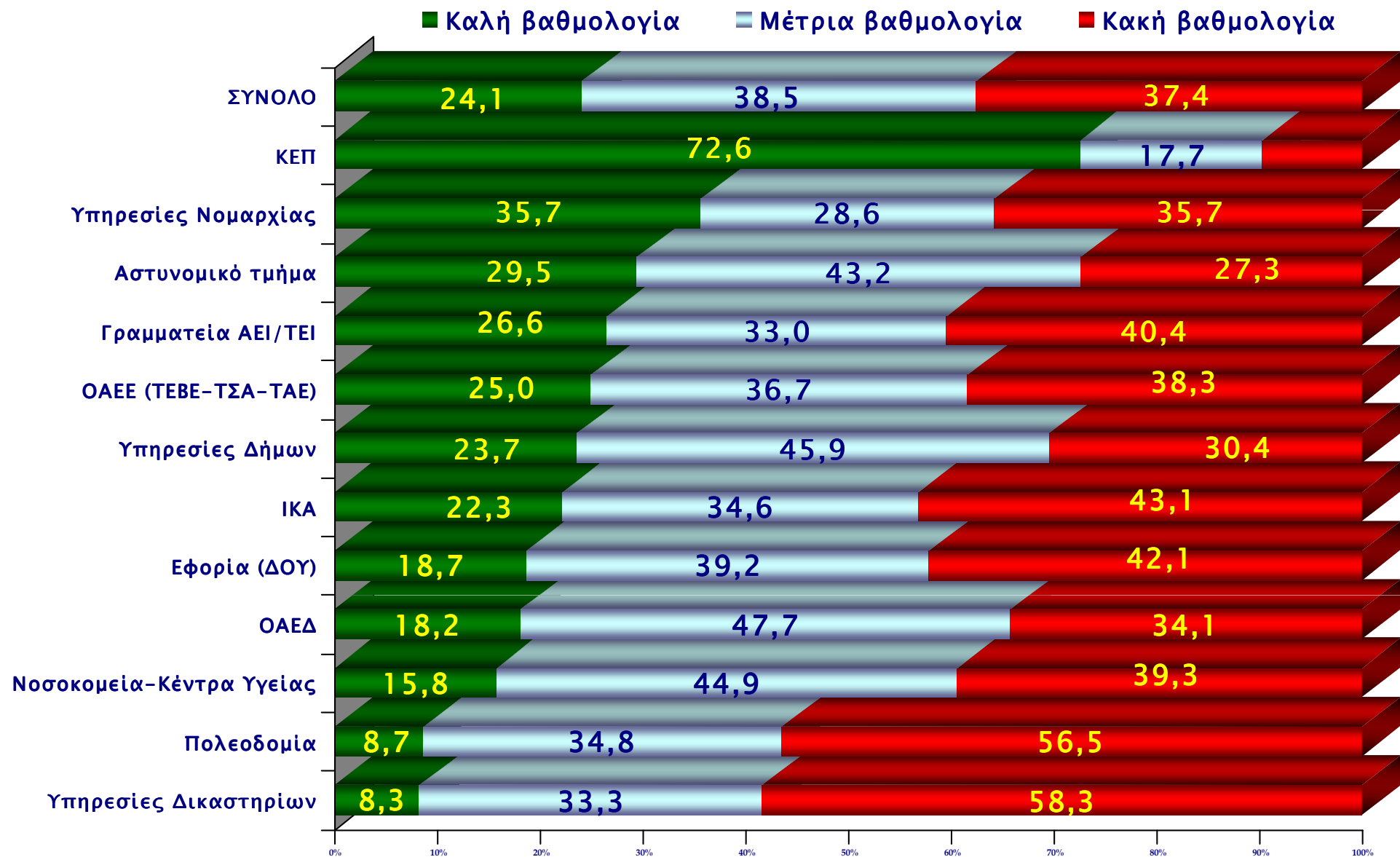
Κατηγορία δείκτη αξιολόγησης ηγεσίας φορέα



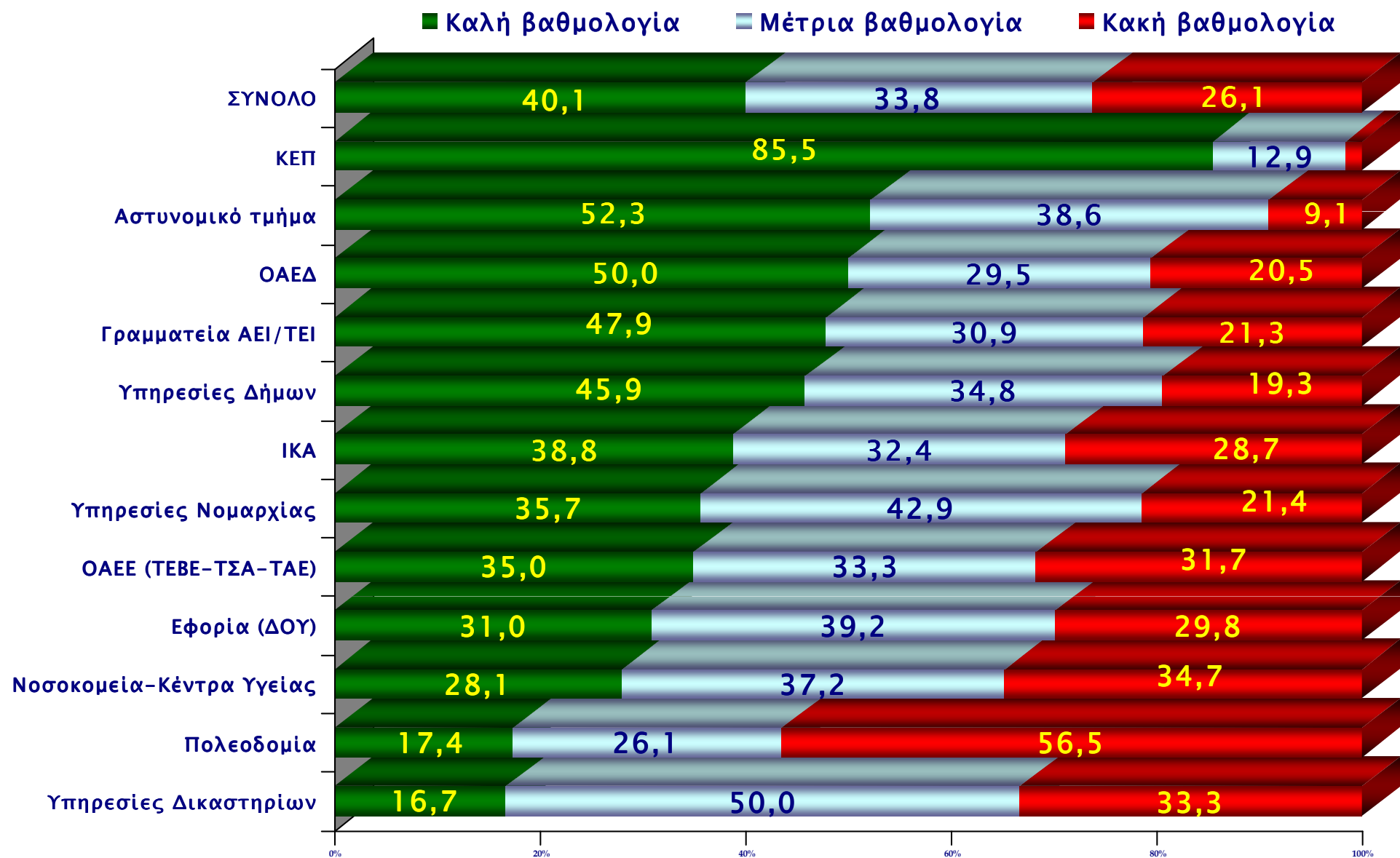
Κατηγορία δείκτη αντιμετώπισης διαφθοράς στον φορέα



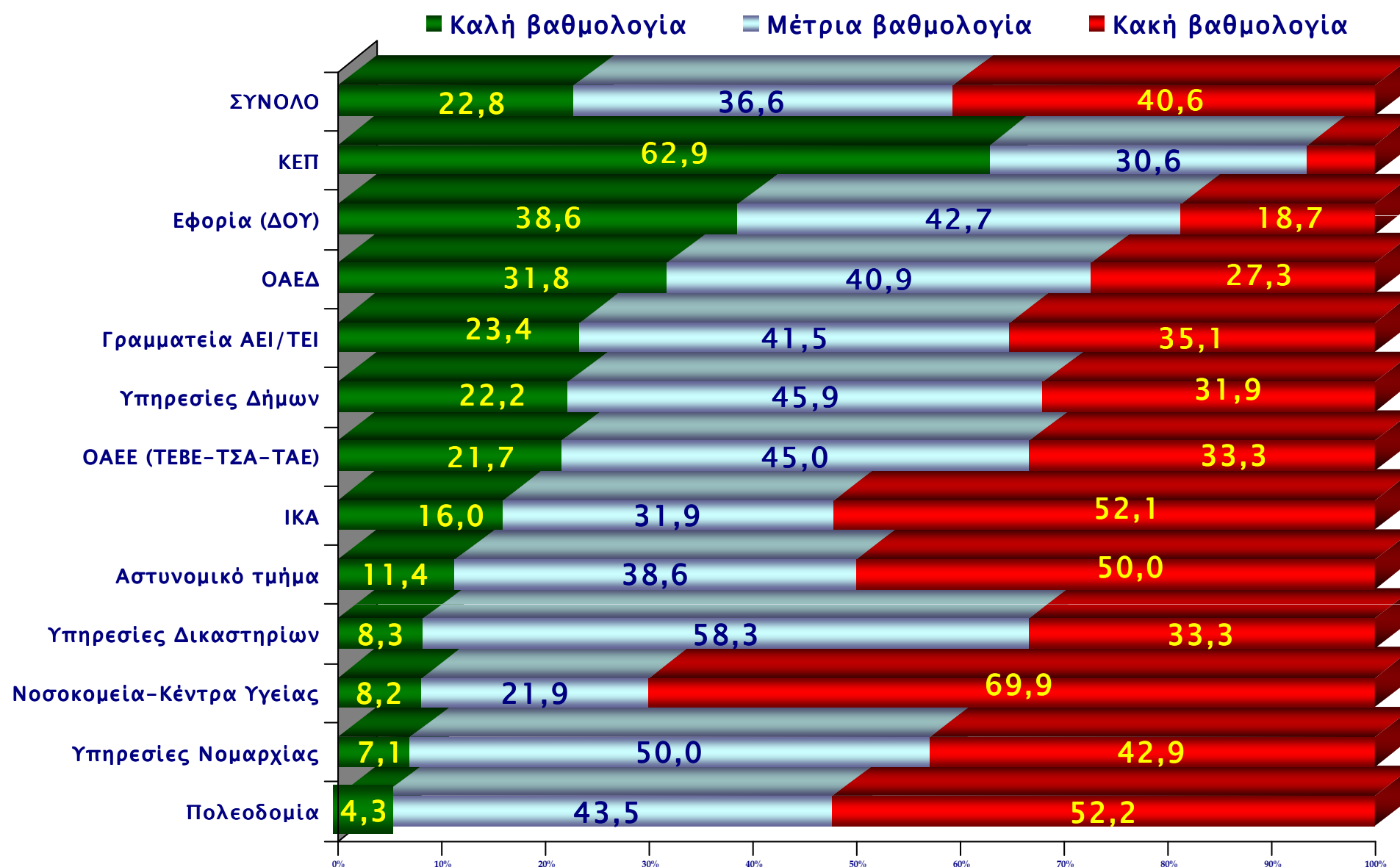
Κατηγορία δείκτη φιλικής αντιμετώπισης προσωπικού



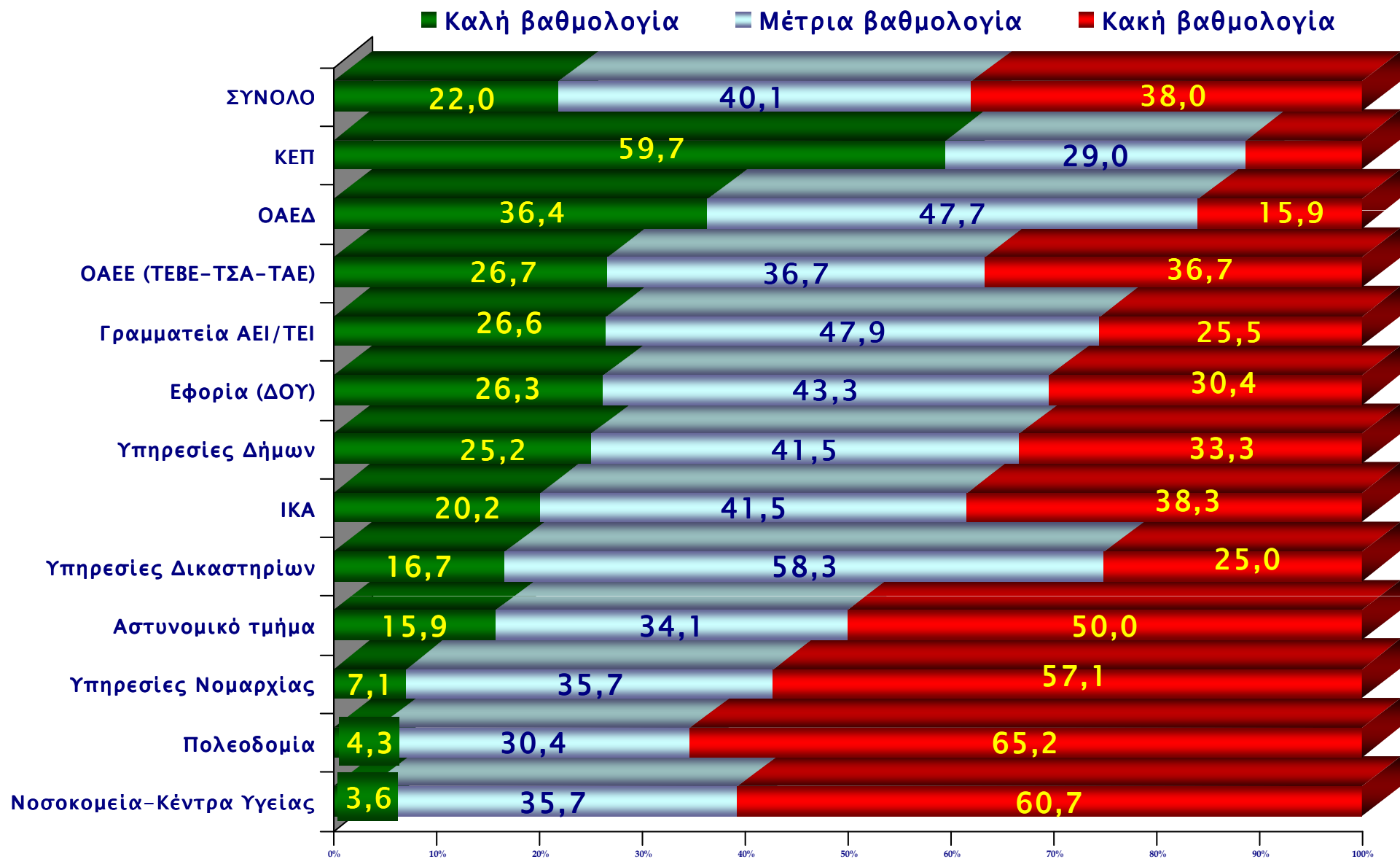
Κατηγορία δείκτη ικανοποίησης από εξυπηρέτηση του φορέα κατά την επίσκεψη



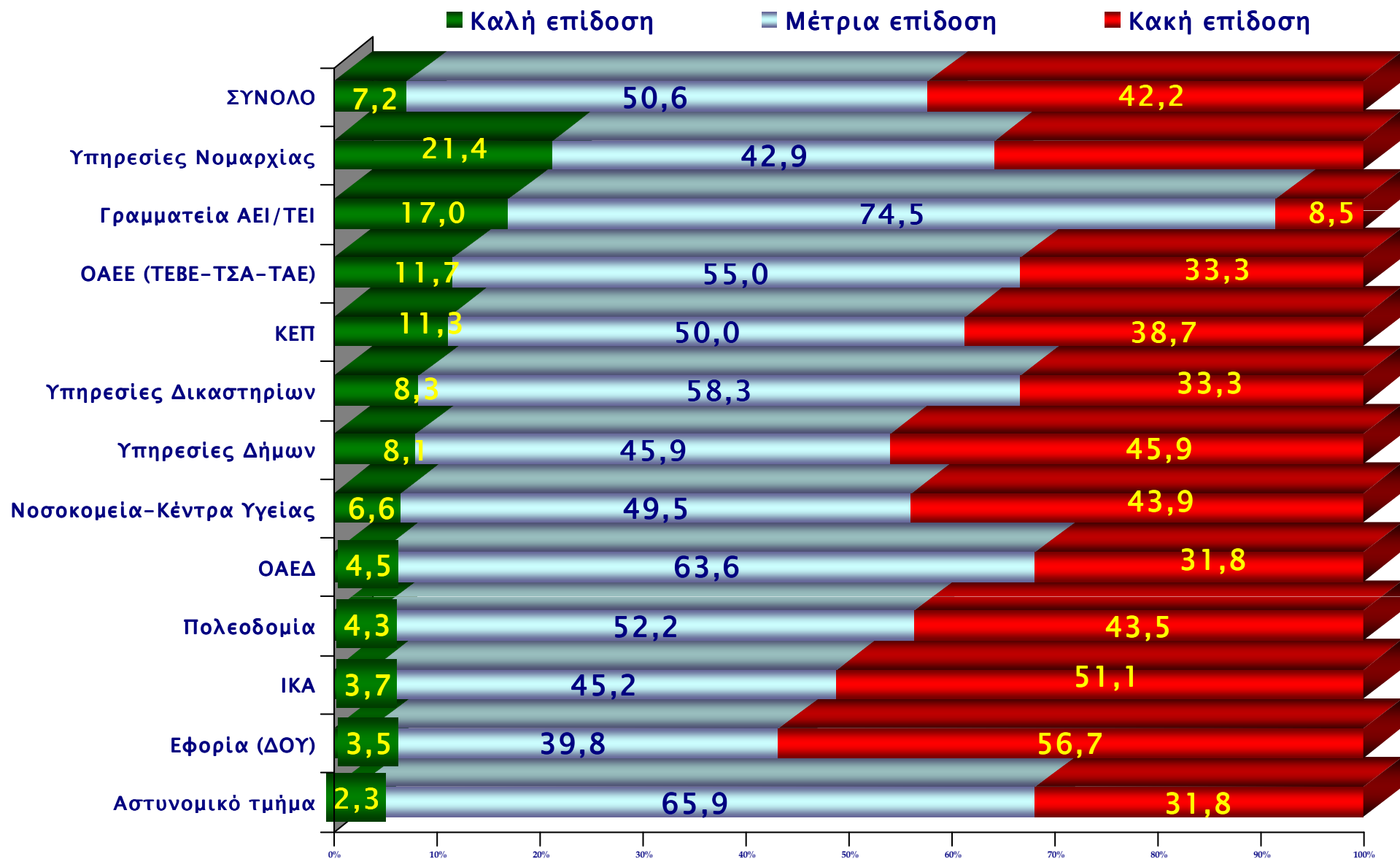
Κατηγορία δείκτη επάρκειας υποδομών - προσωπικού



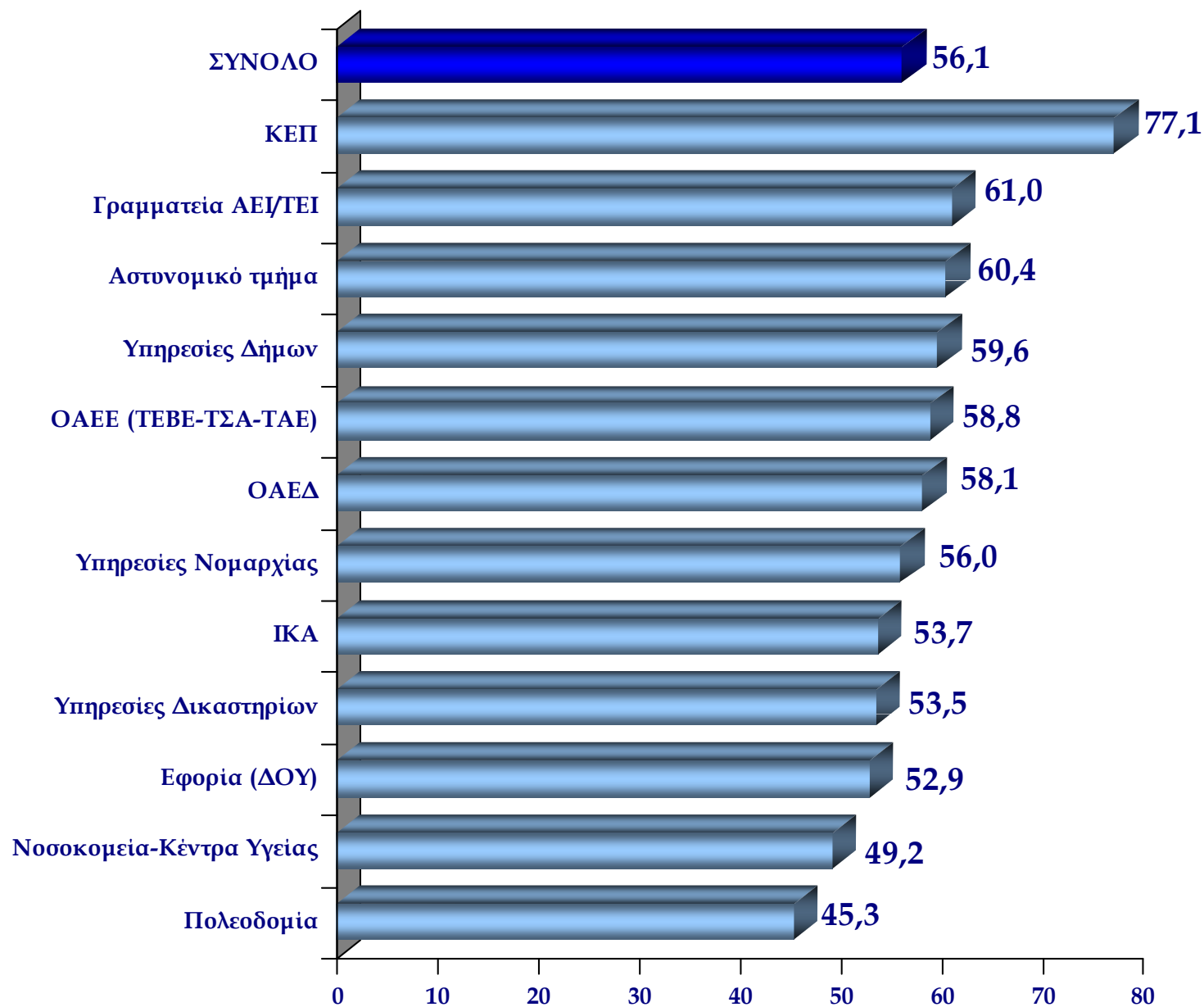
Κατηγορία δείκτη εικόνας χώρων φορέα



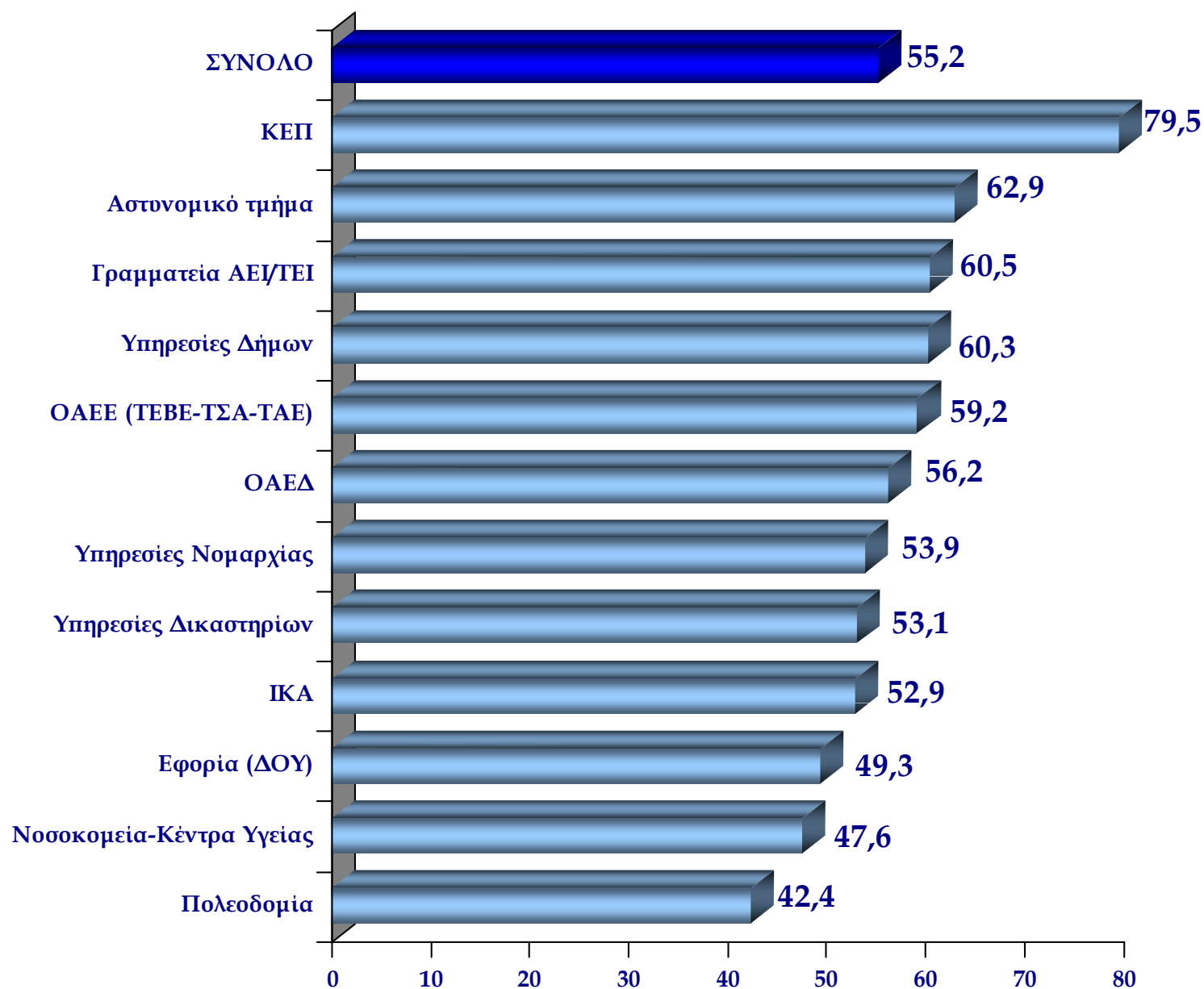
Κατηγορία δείκτη αντιμετώπισης γραφειοκρατίας στον φορέα



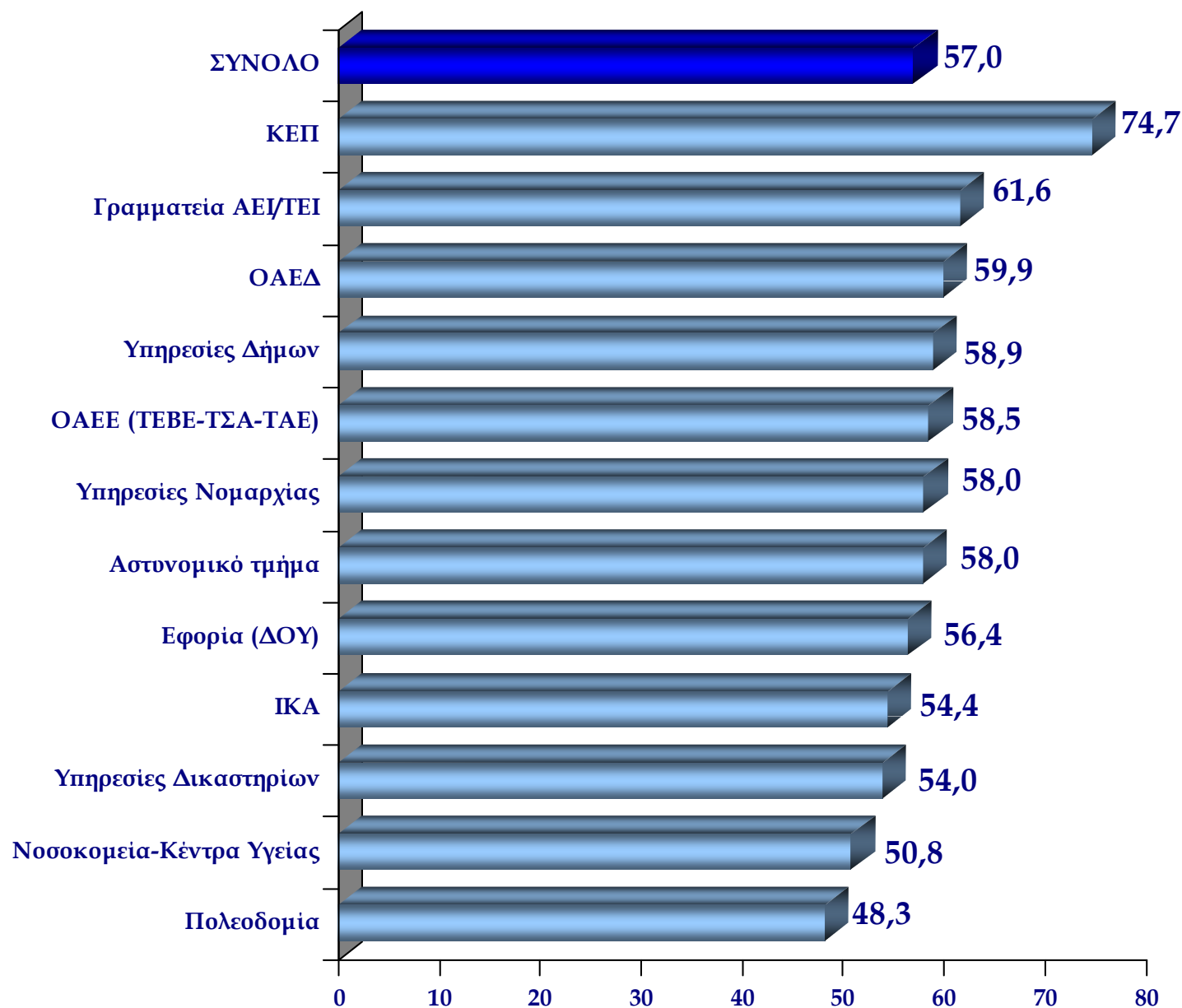
Συνολικός δείκτης φορέα



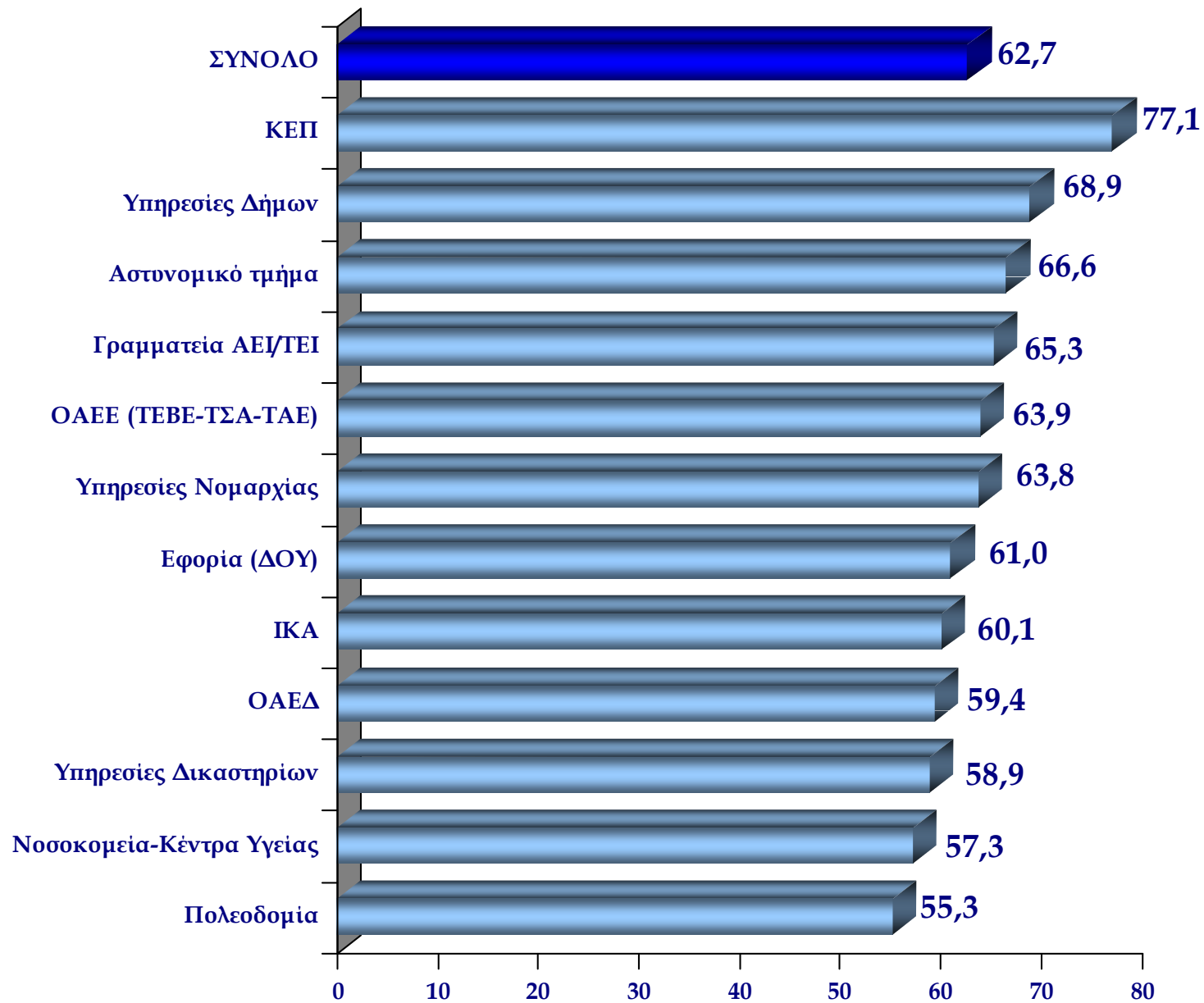
Δείκτης γενικής εικόνας φορέα πριν την επίσκεψη



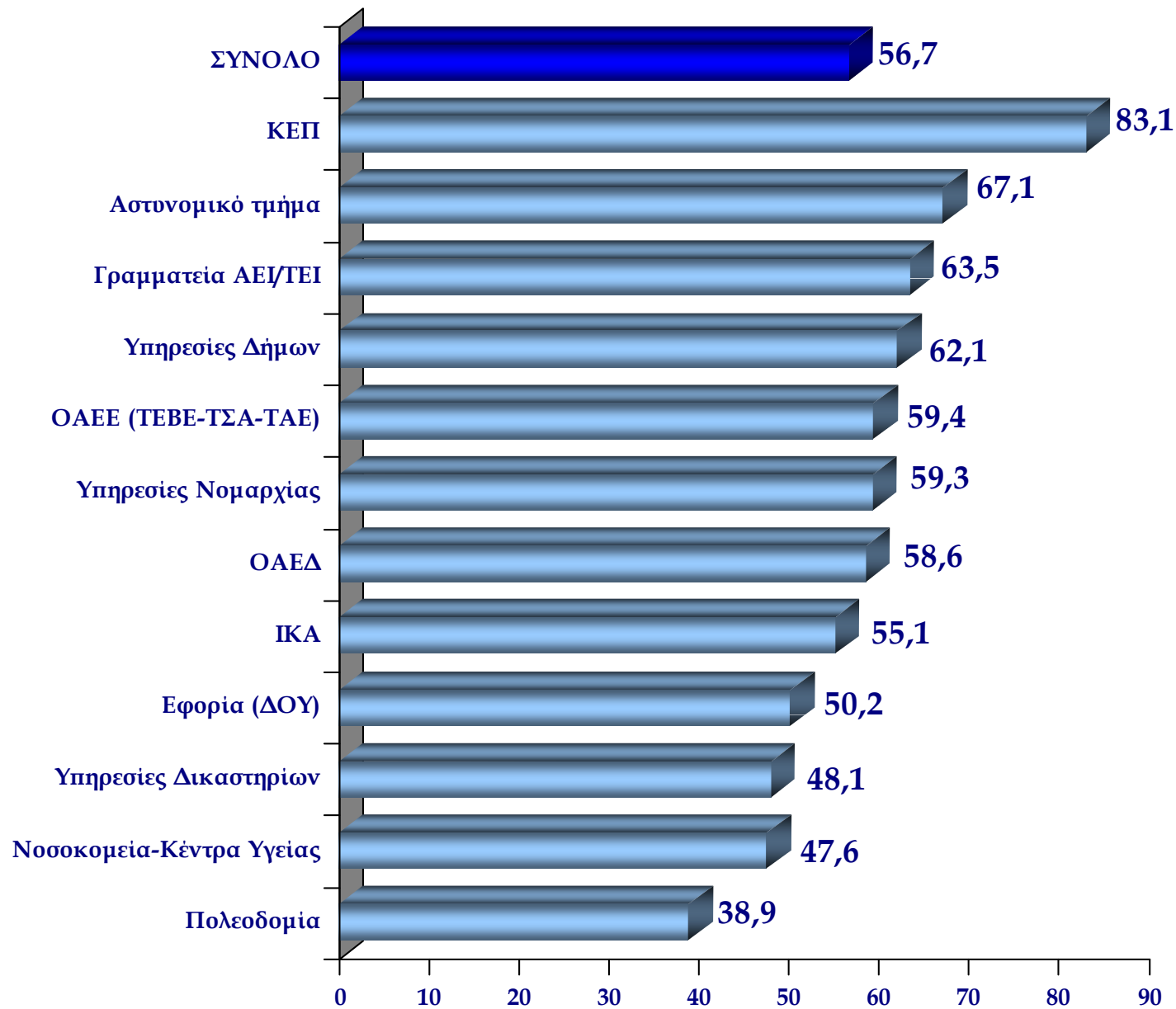
Δείκτης αξιολόγησης φορέα μετά την επίσκεψη



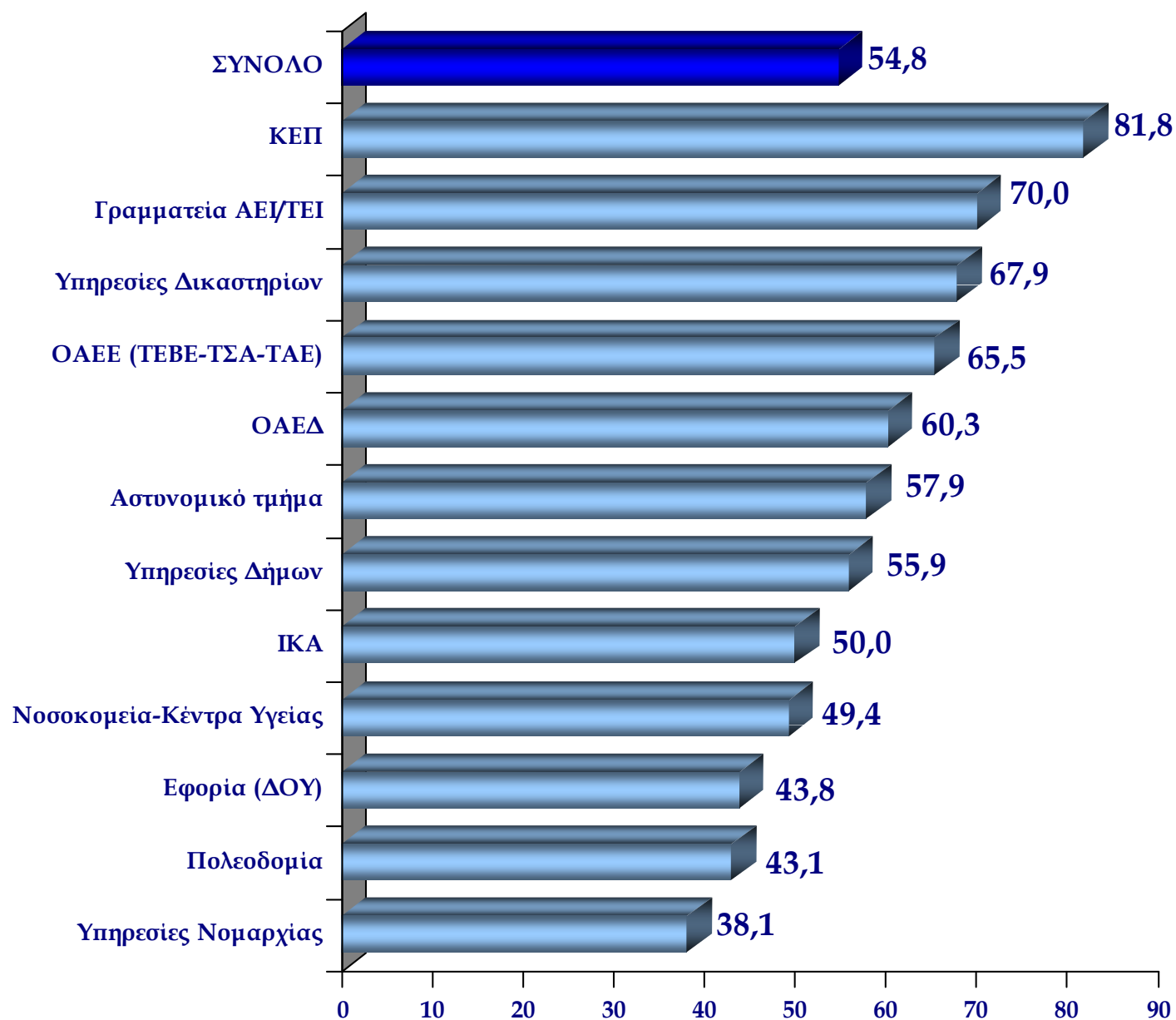
Δείκτης γενικής εικόνας εξυπηρέτησης φορέα



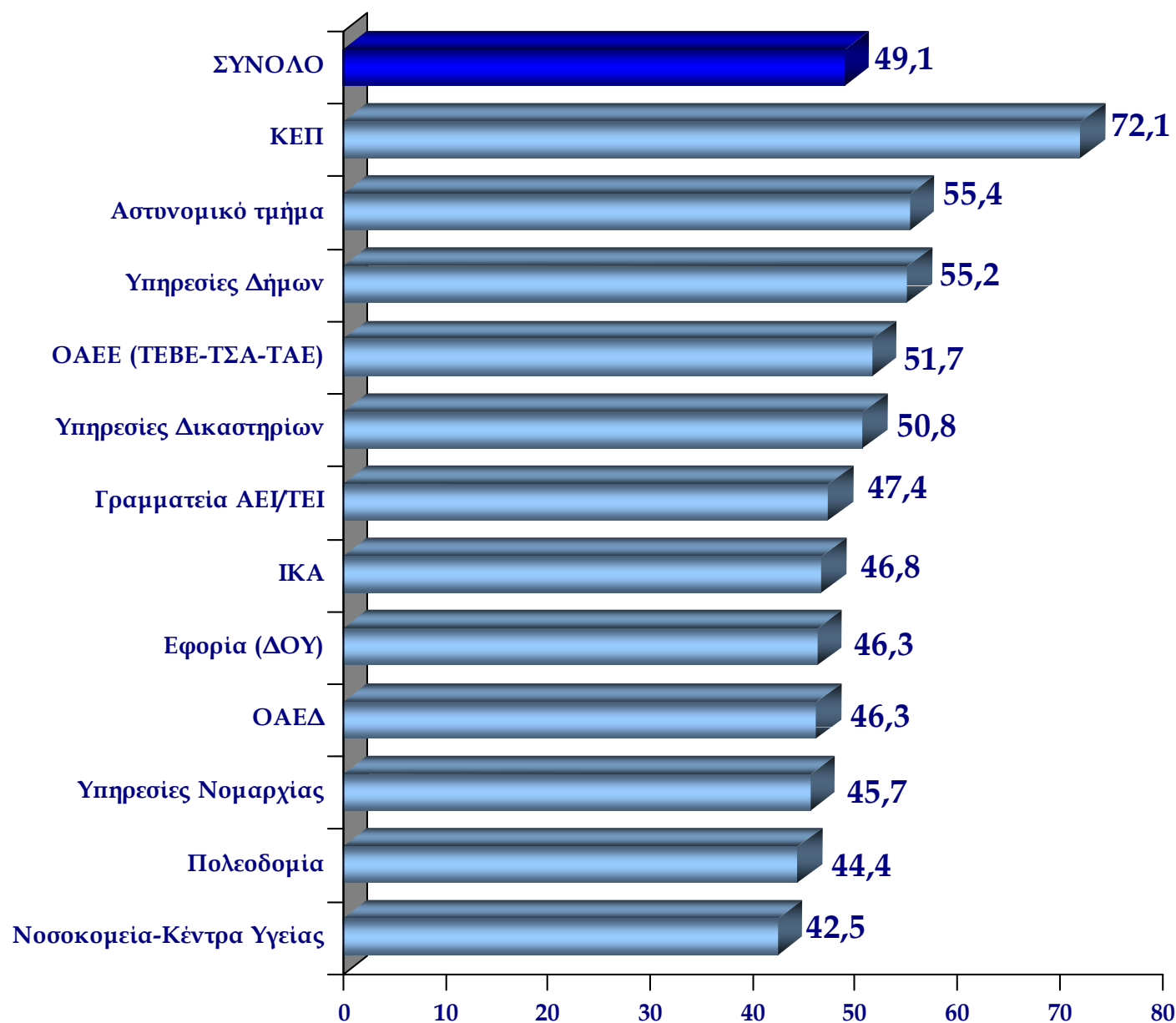
Δείκτης συναισθημάτων απέναντι στον φορέα πριν την επίσκεψη



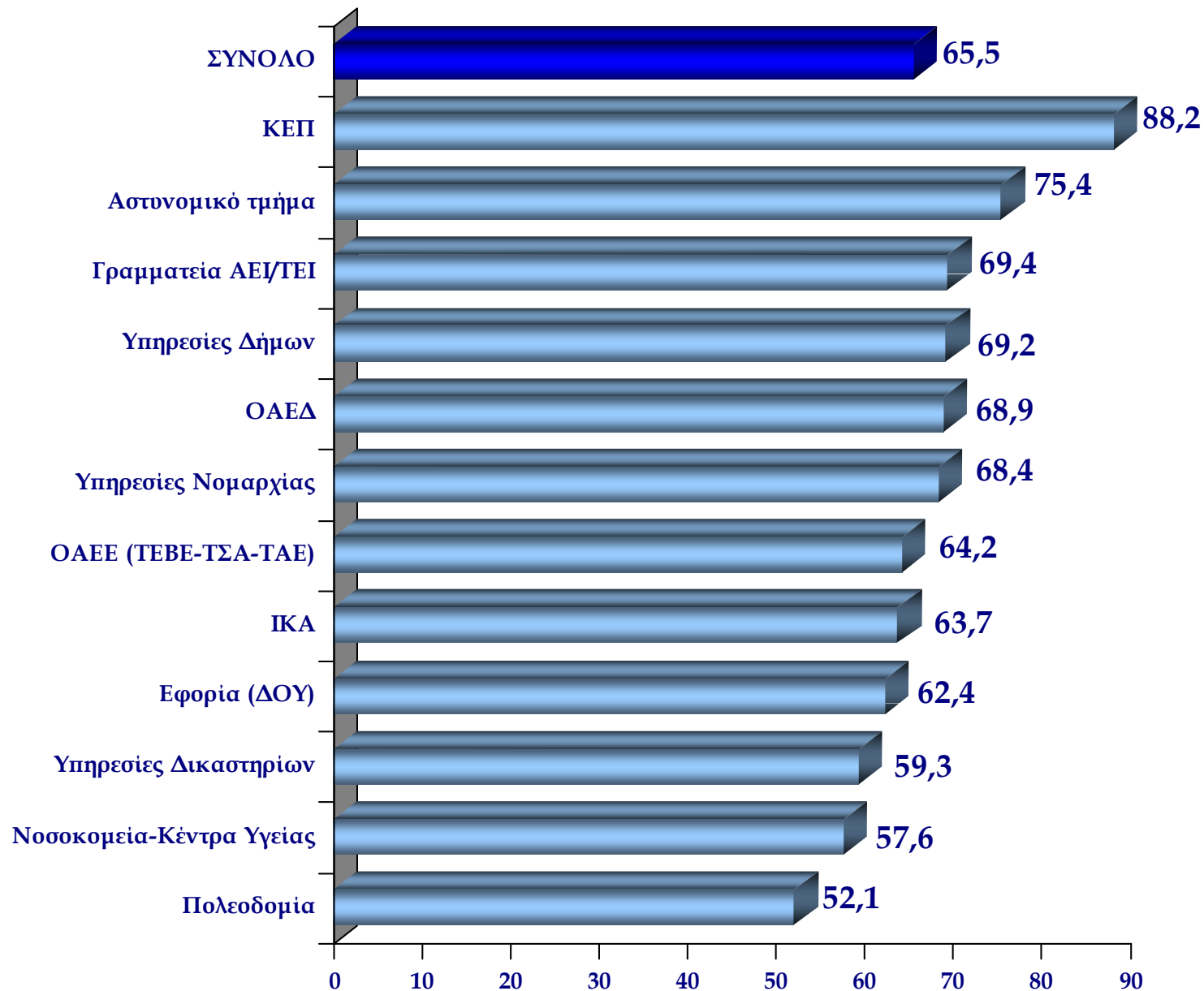
Δείκτης αντιμετώπισης διαφθοράς στον φορέα



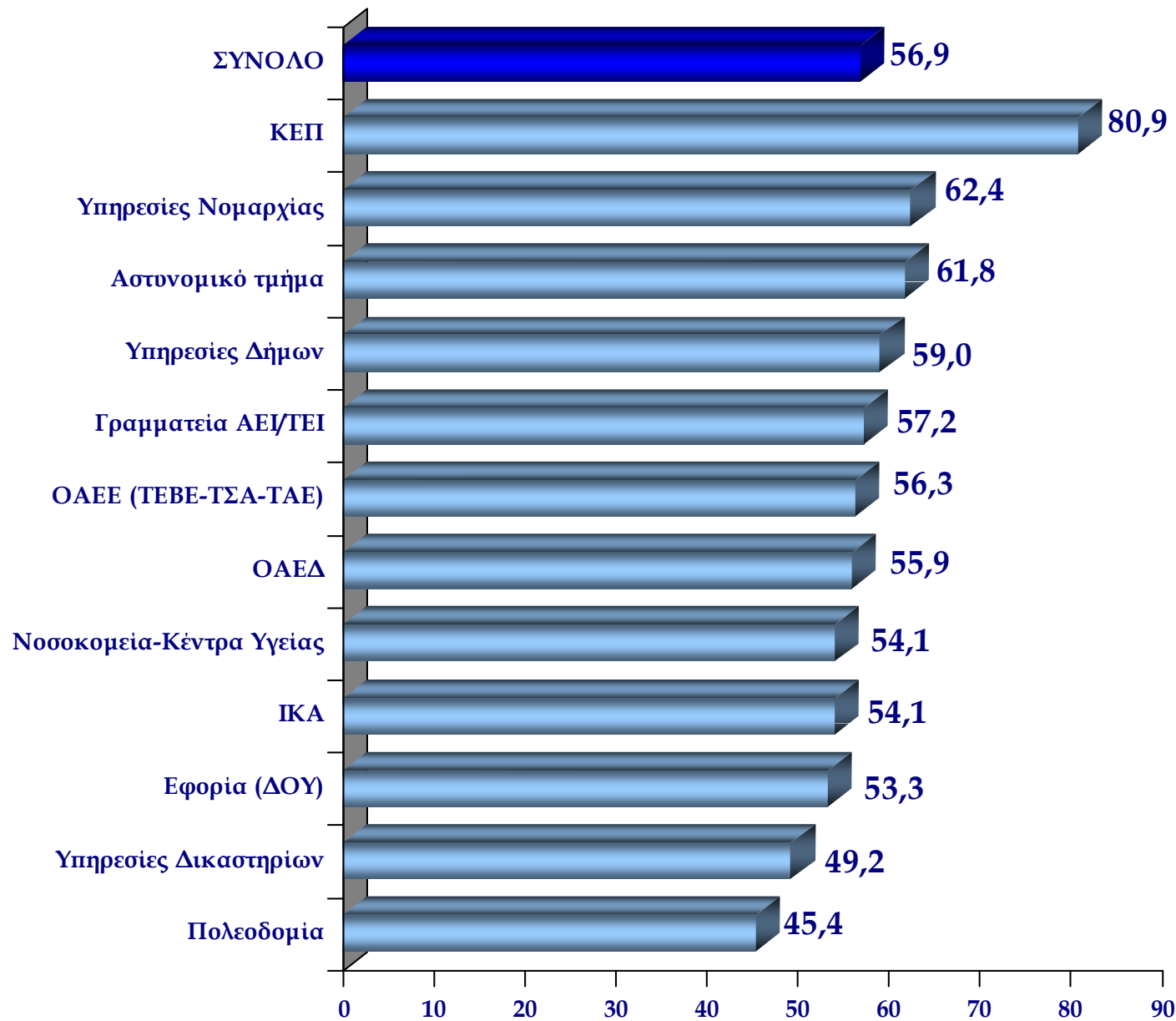
Δείκτης αξιολόγησης ηγεσίας φορέα



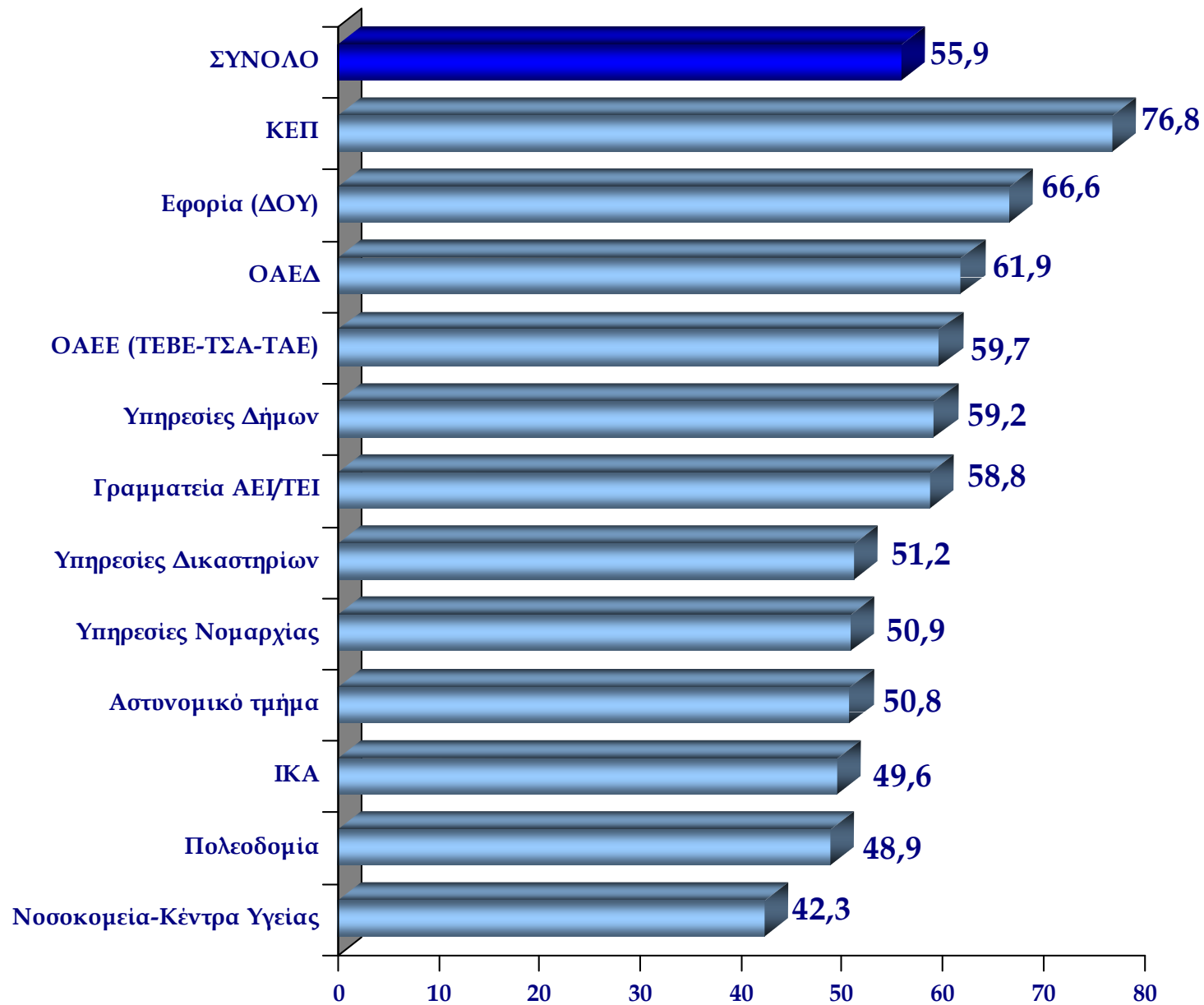
Δείκτης ικανοποίησης από εξυπηρέτηση του φορέα κατά την επίσκεψη



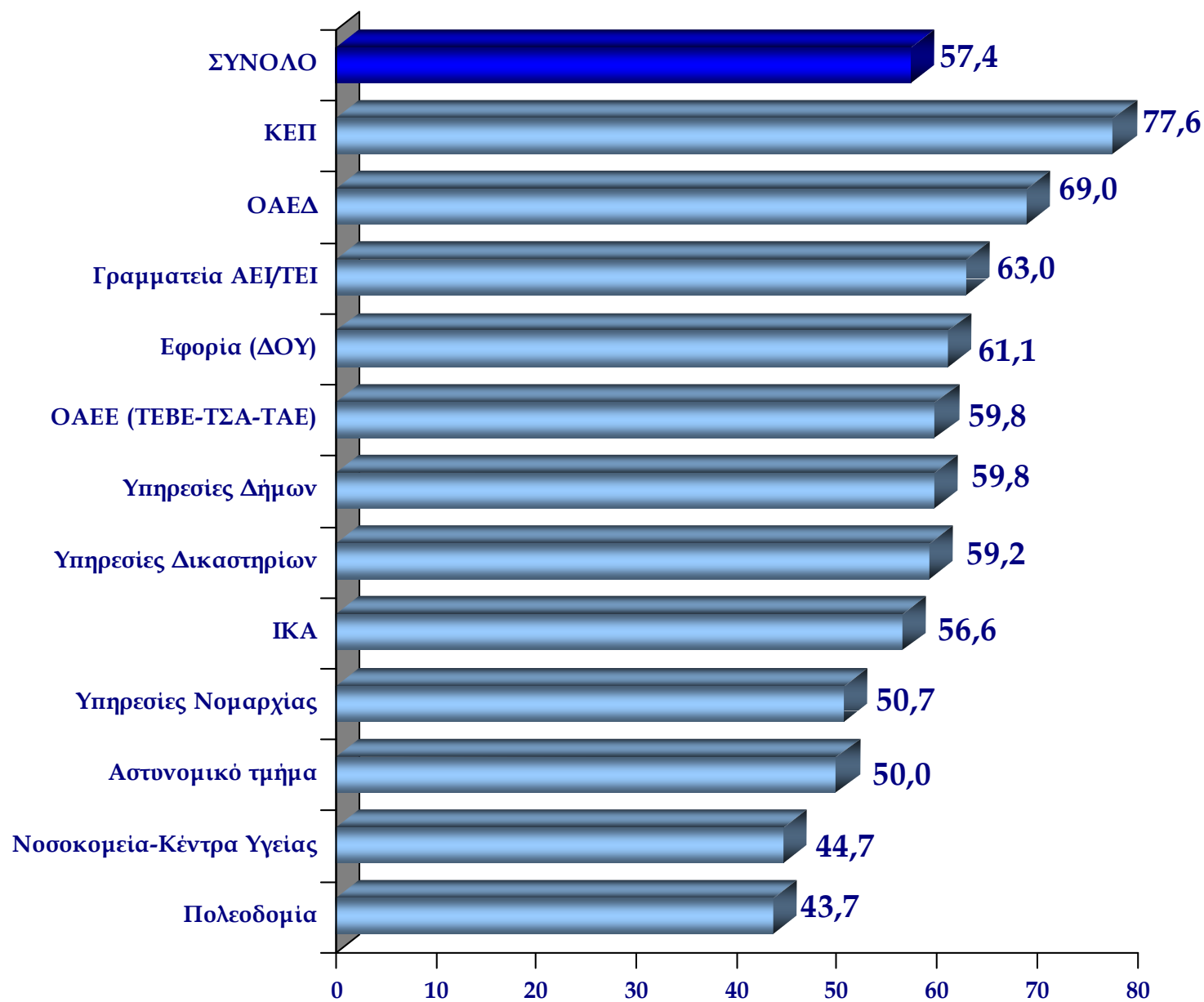
Δείκτης φιλικής αντιμετώπισης προσωπικού



Δείκτης επάρκειας υποδομών - προσωπικού



Δείκτης εικόνας χώρων φορέα



Δείκτης αντιμετώπισης γραφειοκρατίας στον φορέα

