



# PERSONEL DAİRE BAŞKANLIĞI

## HİZMET KALİTESİ İZLEME RAPORU

2023

Üniversitemiz Personel Daire Başkanlığı personeli (yöneticiler ve çalışanlar), sunulan hizmetler (hizmetler ve web sayfası) bakımından 2022 yılı memnuniyet düzeyleri ölçülmüştür. Ölçümler 5'li Likert Tipi Ölçek kullanılarak anket yöntemiyle yapılmıştır. Anket sonuçları web sayfamızda da paylaşılmıştır. Personel ve sunulan hizmetler olmak üzere iki ana düzey olarak değerlendirilmiştir. Personel ana düzeyi yönetici ve çalışan alt düzeylerinden oluşmuştur.

Ankete katılan personellerin %71' i yöneticilerin çözüm odaklı olduğunu; %53' ü çalışanların çözüm odaklı olduğunu, %83'ü erişilebilir olduğunu ve %52' si mesleki yeterliliklerinin üstün düzeyde olduğunu belirtmiştir. Personel ana düzeyinin genel memnuniyet düzeyi yaklaşık olarak %65 seviyesindeydi.

2023 yılı içerisinde hizmet kalitemizi sınıflandırabilmek adına hizmet verdiğimiz iç ve dış paydaşlarımıza hizmetlerin farklılığı açısından üç ayrı anket iletilerek hizmet düzeyinde memnuniyet ölçülmüştür. Anketler akademik, idari ve engelli personelimize ayrı ayrı gönderim sağlanmıştır.

İki yılın karşılaştırmasını yaptığımızda;

- ✓ Web sayfamızın güncelliğinden memnuniyet oranı %72 iken 2023 yılında %88'e
- ✓ Erişilebilirlik oranı %75' den %82'lere
- ✓ Taleplere geri dönüş oranı %75'lerde iken %82'lere
- ✓ İç paydaşlarla yapılan bilgi paylaşımı %82'lerden %83' e yükselmiştir.

Sonuç olarak Personel Daire Başkanlığı 2022 yılında hem personeliyle hem de sunduğu hizmetler bakımına göre %70 düzeyinde olan memnuniyet düzeyini 2023 yılında hizmet kalitesi %83 oranında yüksek memnuniyet seviyesine ulaşmıştır.

Bu sonuçlar bize bundan sonraki uygulamalarda, karar verme süreçlerimizde önemli bir yol haritası oluşturacaktır. Karar alma süreçlerinde paylaşımcı, katılımcı ve şeffaf bir şekilde sürecin yönetilmesine önem veren Personel Daire Başkanlığı yetki alanındaki konulara ilişkin karar alma süreçlerinde paydaşların görüşlerine başvurup, yetki alanı dışındaki konuları ise ilgililerle paylaşıyor olmaya devam edecektir. Diğer taraftan, personel ve yönetici düzeyinde gerçekleştirilen toplantılarla filizlenen "Tersine Mentörlük" katkısının devamlılığı esas alınacaktır.