

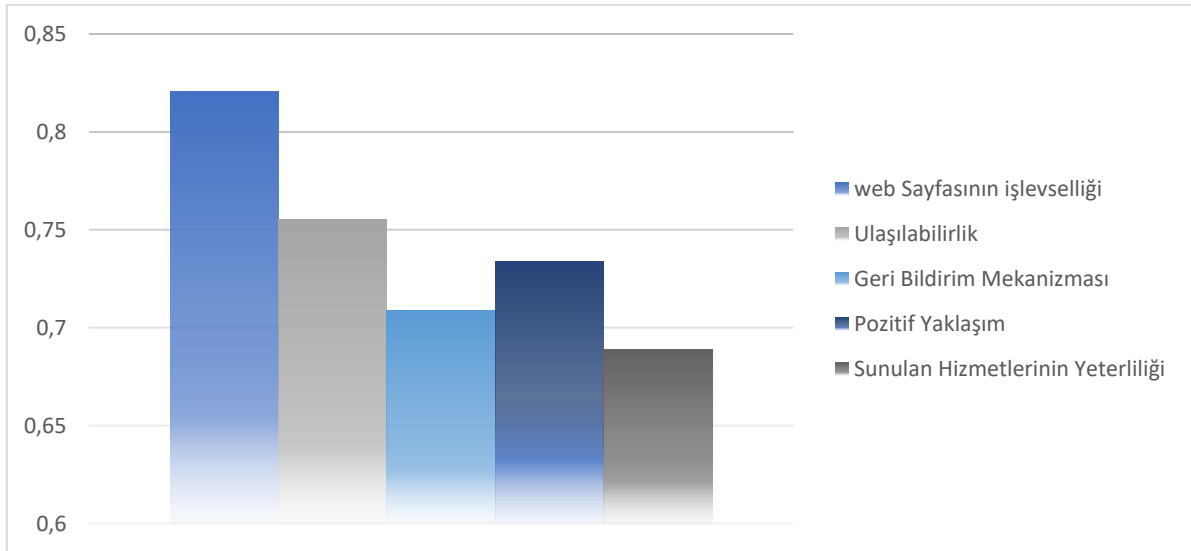
Personel Daire Başkanlığı Memnuniyet Analiz Raporu

2024

Üniversitemiz Personel Daire Başkanlığı personelleri (yöneticiler ve çalışanlar), sunulan hizmetler (hizmetler ve web sayfası) bakımından 2024 yılı memnuniyet düzeyleri ölçülmüştür. Ölçümler 6'lı Likert Tipi Ölçek kullanılarak anket yöntemiyle üç adet personel anketi paydaşlarımızın katılımına açılmıştır. Anketimizin aktif olduğu tüm birimlere yazıyla ve Personel Daire Başkanlığı web sayfasından duyurulmuştur. Ankete 257 personel katılım sağlamıştır. Anket sonuçları analiz edilmiş ve doldurulan 12 anket geçersiz sayılırken 245 anket geçerli sayılmıştır. Geçerli anketlerin yaklaşık olarak %69,38' ini idari personellerden, %29,78' ini akademik personellerden oluşmaktayken geriye kalan kısmını engelsiz personeller oluşturmuştur.

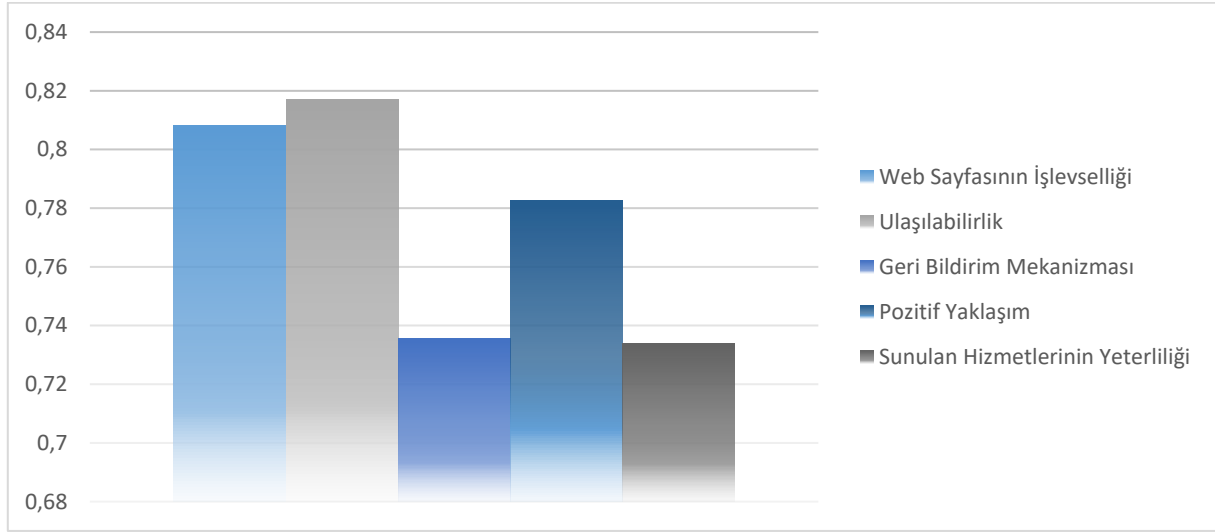
Yapılan anketler aşağıdaki gibi ayrı ayrı değerlendirilmiştir.

Akademik Personel Memnuniyet Anketi:



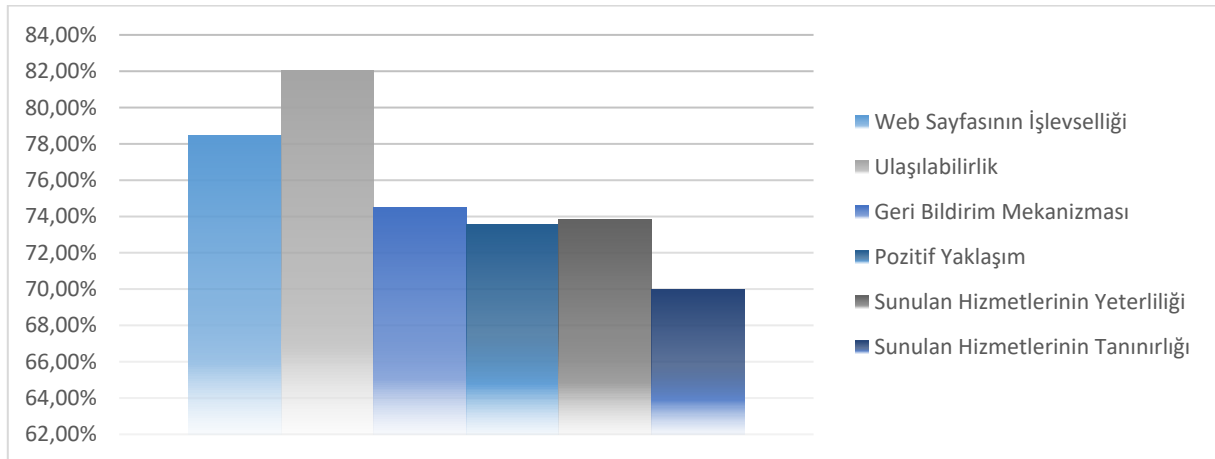
Web Sayfasının işlevselliği	82,05%
Ulaşılabilirlik	75,53%
Geri Bildirim Mekanizması	70,89%
Pozitif Yaklaşım	73,37%
Sunulan Hizmetlerinin Yeterliliği	68,88%

İdari Personel Memnuniyet Anketi:



Web Sayfasının İşlevselliği	80,82%
Ulaşılabilirlik	81,71%
Geri Bildirim Mekanizması	73,54%
Pozitif Yaklaşım	78,26%
Sunulan Hizmetlerinin Yeterliliği	73,40%

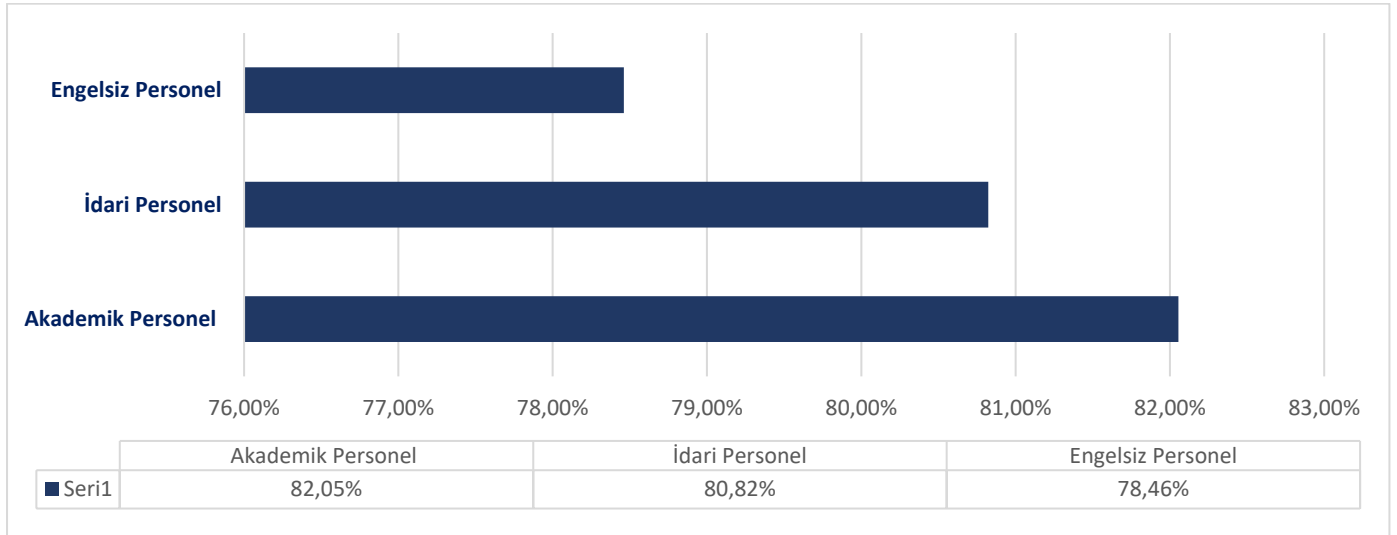
Engelsiz Personel Memnuniyet Anketi:



Web Sayfasının İşlevselliği	78,46%
Ulaşılabilirlik	82,03%
Geri Bildirim Mekanizması	74,51%
Pozitif Yaklaşım	73,58%
Sunulan Hizmetlerinin Yeterliliği	73,83%
Sunulan Hizmetlerinin Tanınırlığı	70,00%

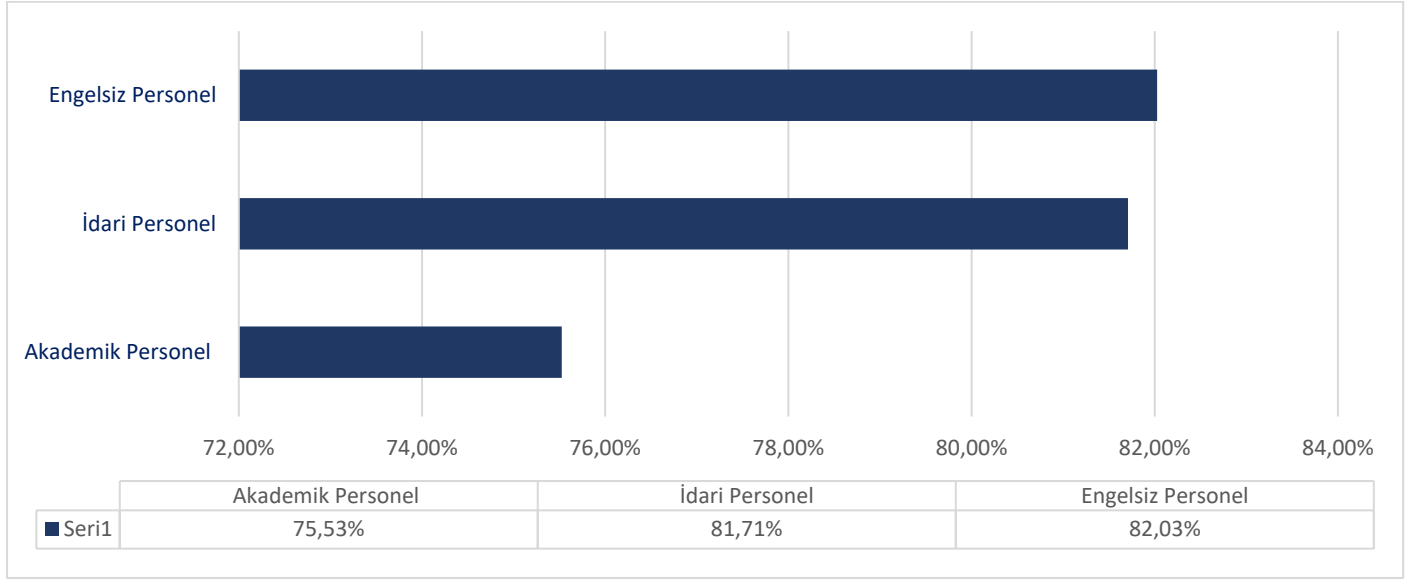
Yapılan anketlerin sonuçları web sayfasının işlevselliği, ulaşılabilirlik, geri bildirim mekanizması, pozitif yaklaşım, sunulan hizmetlerin yeterliliği, 5 ana düzey ayrıca engelsiz personel anketinde 2024 yılı içerisinde hizmete sunulan engelsiz danışma hattının tanınırlığını ölçmek için sunulan hizmetlerin tanınırlığı olarak da artı bir düzeyde değerlendirilmiştir. Tüm anketlerin ortalaması alınıp incelenen düzeylerde web sayfasının işlevselliği %80.45, daire başkanlığının ulaşılabilirliği %79,75, geri bildirim mekanizması %72,98, pozitif yaklaşım %75.07, sunulan hizmetlerin yeterliliği %72,04 ve engelsiz ankette ayrıca ölçülen sunulan hizmetin tanınırlığı %70 olduğu belirtilmiştir. Personel ana düzeyinin genel memnuniyet düzeyi yaklaşık olarak %74 seviyesindedir.

Web Sayfasının İşlevselliği Seviyesi:



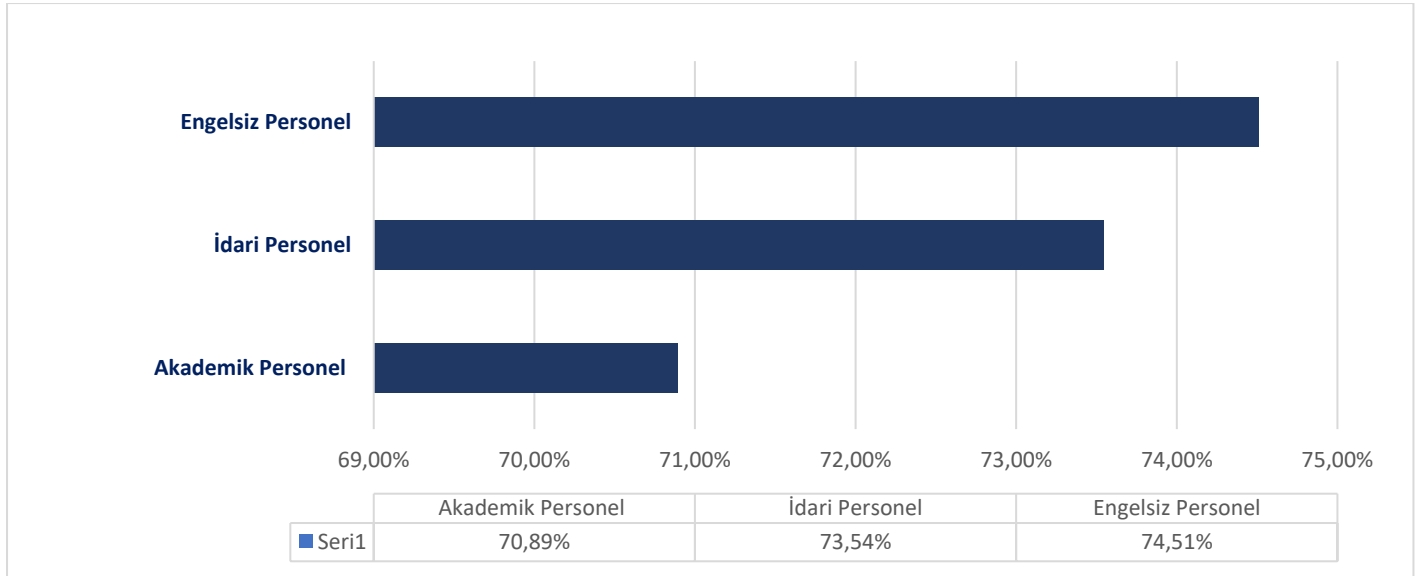
Bu gösterge için, ankete katılan personellerin üç ayrı ankette sonuçları incelenmiş ve web sayfasının işlevselliği göstergesi için genel memnuniyet oranı %80,45 seviyesindedir.

Ulaşılabilirlik Seviyesi:



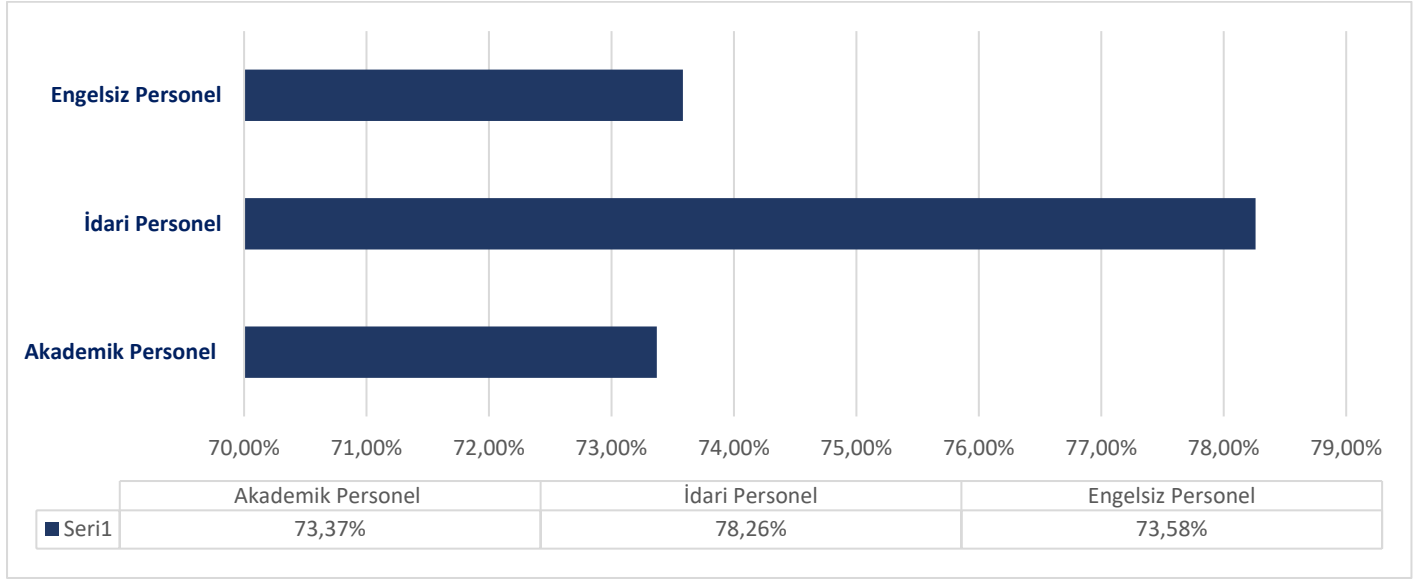
Başkanlığımıza ulaşılabilirlik çalışan personele ve yöneticilere olarak sorgulanmış ve üç anket sonuçları incelenmiş ve bu göstergede genel memnuniyet oranı %79,75 seviyesindedir.

Geri Bildirim Mekanizması Seviyesi:



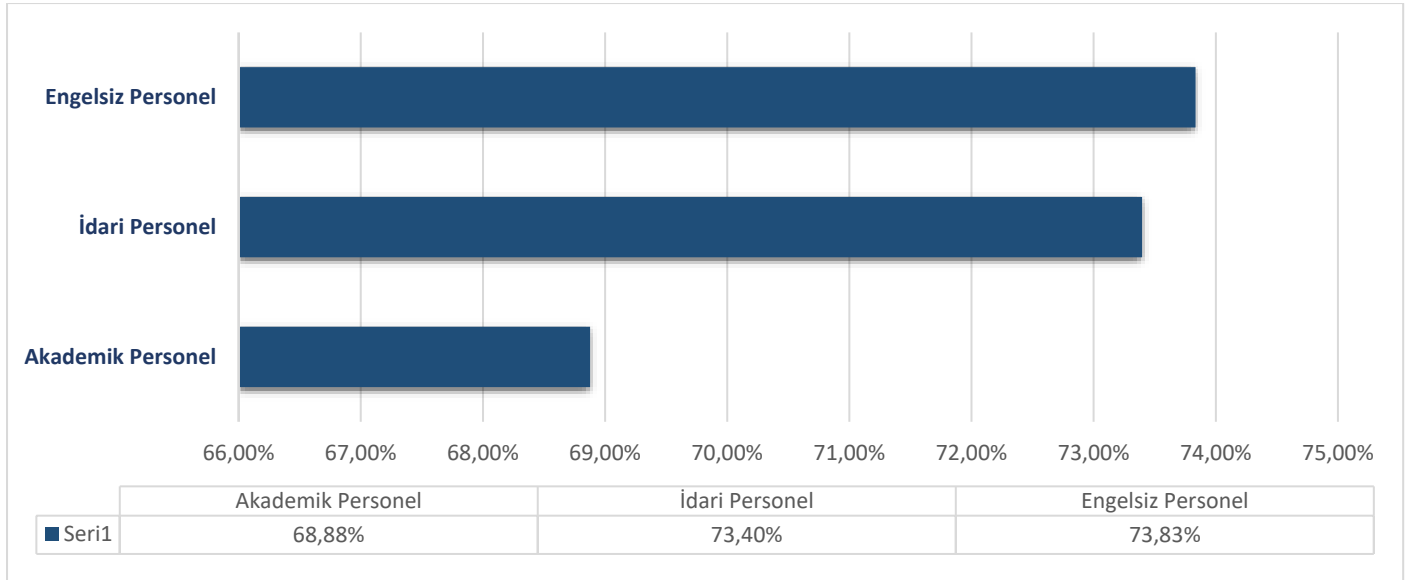
Bu göstergede Başkanlığımız kullandığı geri bildirim mekanizmalarının geri dönüşü sorgulanmış ve üç anket sonuçları incelenmiş ve bu göstergede genel memnuniyet oranı %72,98 seviyesindedir.

Pozitif Yaklaşım Seviyesi



Bu göstergede Başkanlığımız çalışanlarının pozitif yaklaşımı sorgulanması için sunulan sorulardan alınan sonuçlar üç ankette ayrı ayrı incelenmiş ve bu göstergede genel memnuniyet oranı %75,07 seviyesindedir.

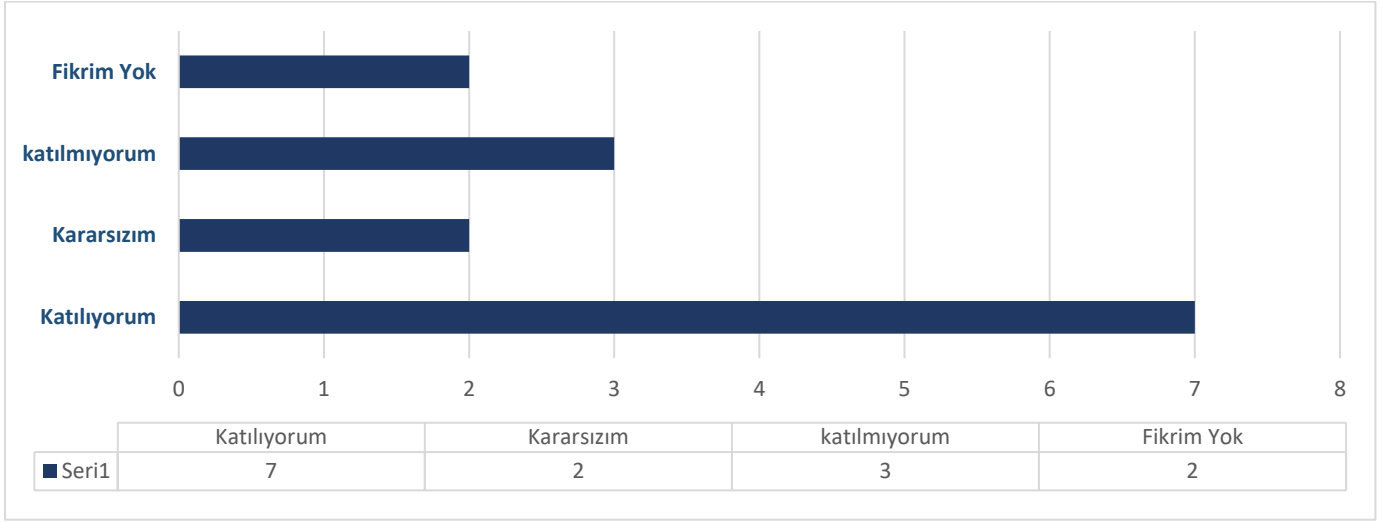
Sunulan Hizmetlerin Yeterliliği Seviyesi



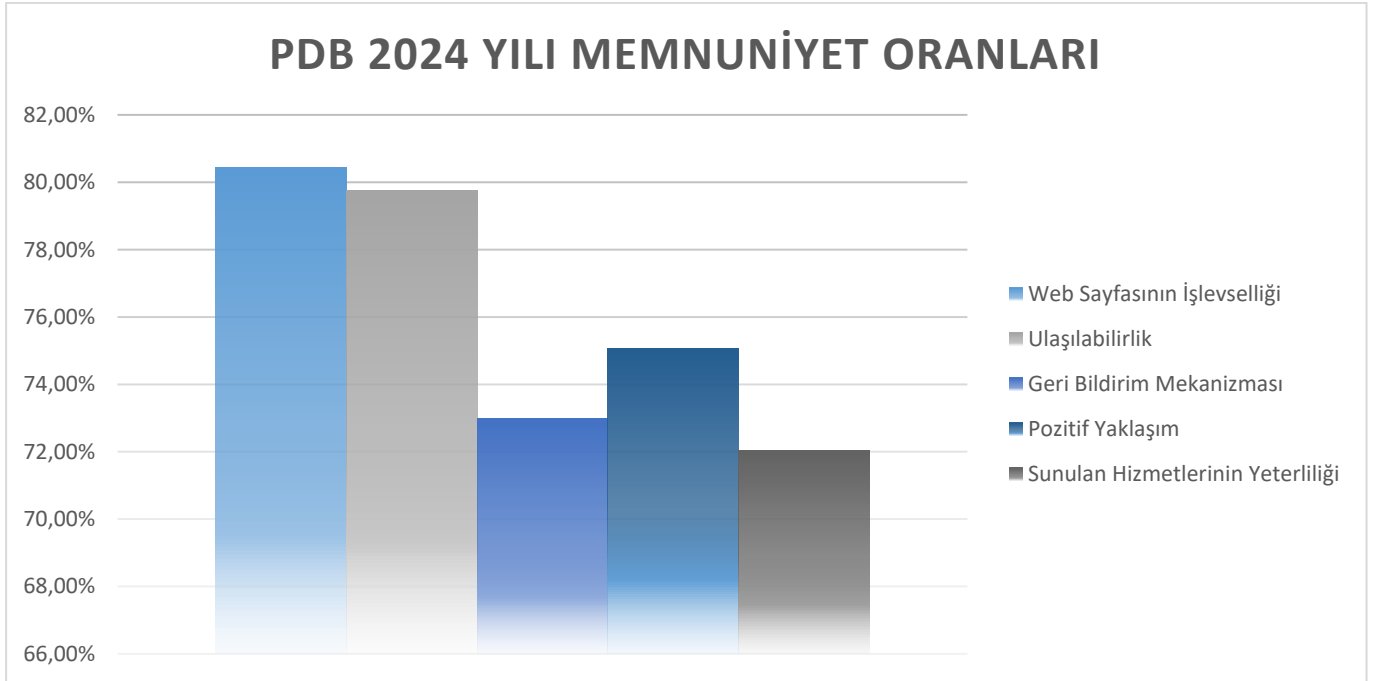
Bu göstergede Başkanlığımız sunulan hizmetlerin yeterliliği çalışan personel ve web sayfasından sunulan hizmetler olarak sorgulanmış ve alınan sonuçlar üç ankette ayrı ayrı incelenmiş ve bu göstergede genel memnuniyet oranı %72,04 seviyesindedir.

Sunulan Hizmetlerin Tanınırılık Seviyesi:

Engellerini kaldırmak istediğimiz engelli personellerimiz için 2024 yılında Başkanlığımız bünyesinde oluşturulan engelsiz danışma hattını ilgili personellerimiz için hazırladığımız el ilanları, KTÜ Mobil üzerinden gönderilen mesaj ve başkanlığımız web sayfasında yaptığımız duyuru ve paylaşımlarla kendilerine duyurduk. Haberdar olma durumlarını da anketimizde ölçtük ve sonuç olarak sunduğumuz hizmetin tanınırılık seviyesi %70' dir.



Sonuç olarak yapılan değerlendirmeler neticesinde Personel Daire Başkanlığı 2024 yılı memnuniyet göstergeleri aşağıdaki grafikte gösterilmiştir.



Web Sayfasının İşlevselliği	80,45%
Ulaşılabilirlik	79,75%
Geri Bildirim Mekanizması	72,98%
Pozitif Yaklaşım	75,07%
Sunulan Hizmetlerinin Yeterliliği	72,04%
Genel Memnuniyet	74,39%