

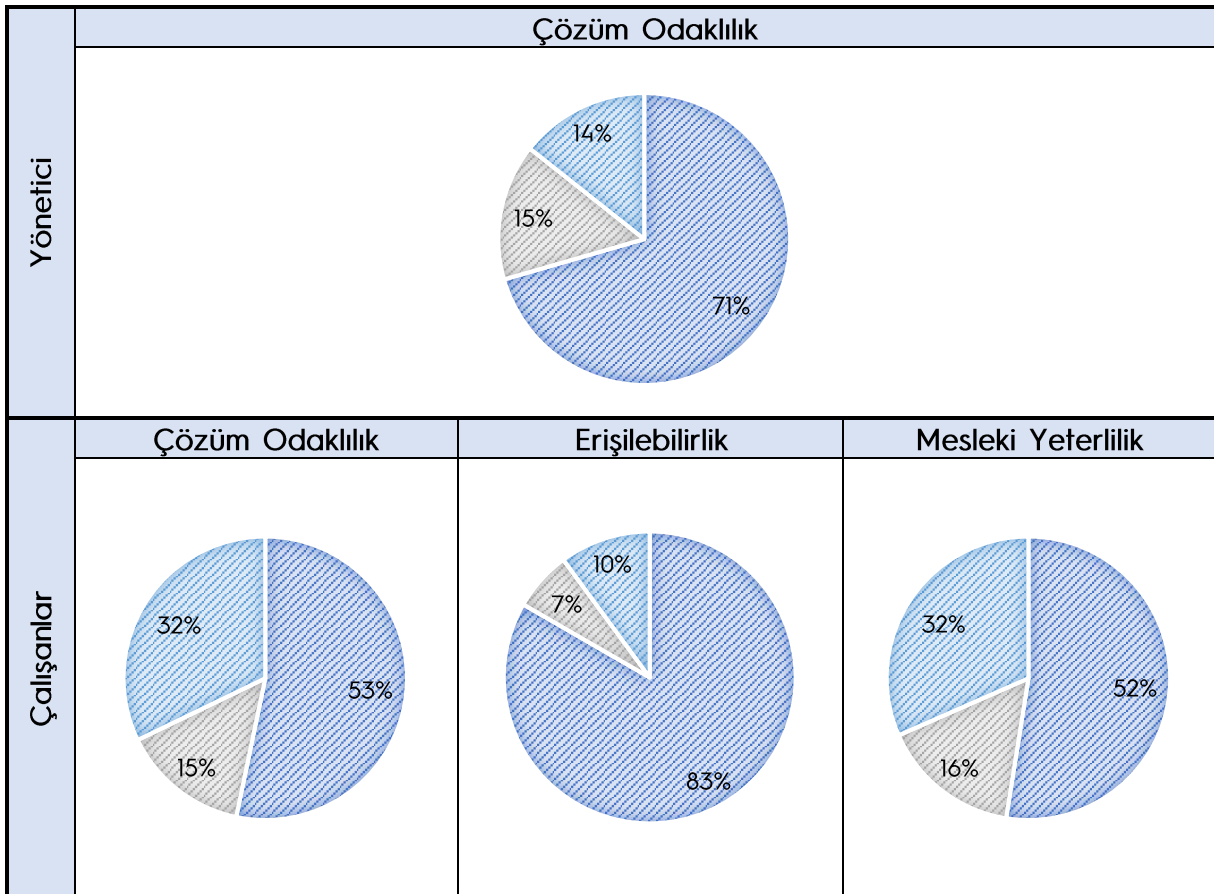
Personel Daire Başkanlığı Memnuniyet Raporu

2022

Üniversitemiz Personel Daire Başkanlığı personelleri (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. Ankete 330 personel katılım sağlamıştır. Anket sonuçları analiz edilmiş ve doldurulan 72 anket geçersiz sayılırken 258 anket geçerli sayılmıştır. Anket sonuçlarının daha anlaşılabilir şekilde yorumlanabilmesi amacıyla 5'li Likert Ölçeği 3'lü Likert sonuca dönüştürülmüştür. Geçerli anketlerin yaklaşık olarak %65'ini idari personellerden oluşmaktayken geriye kalan kısmını akademik personeller oluşturmuştur.

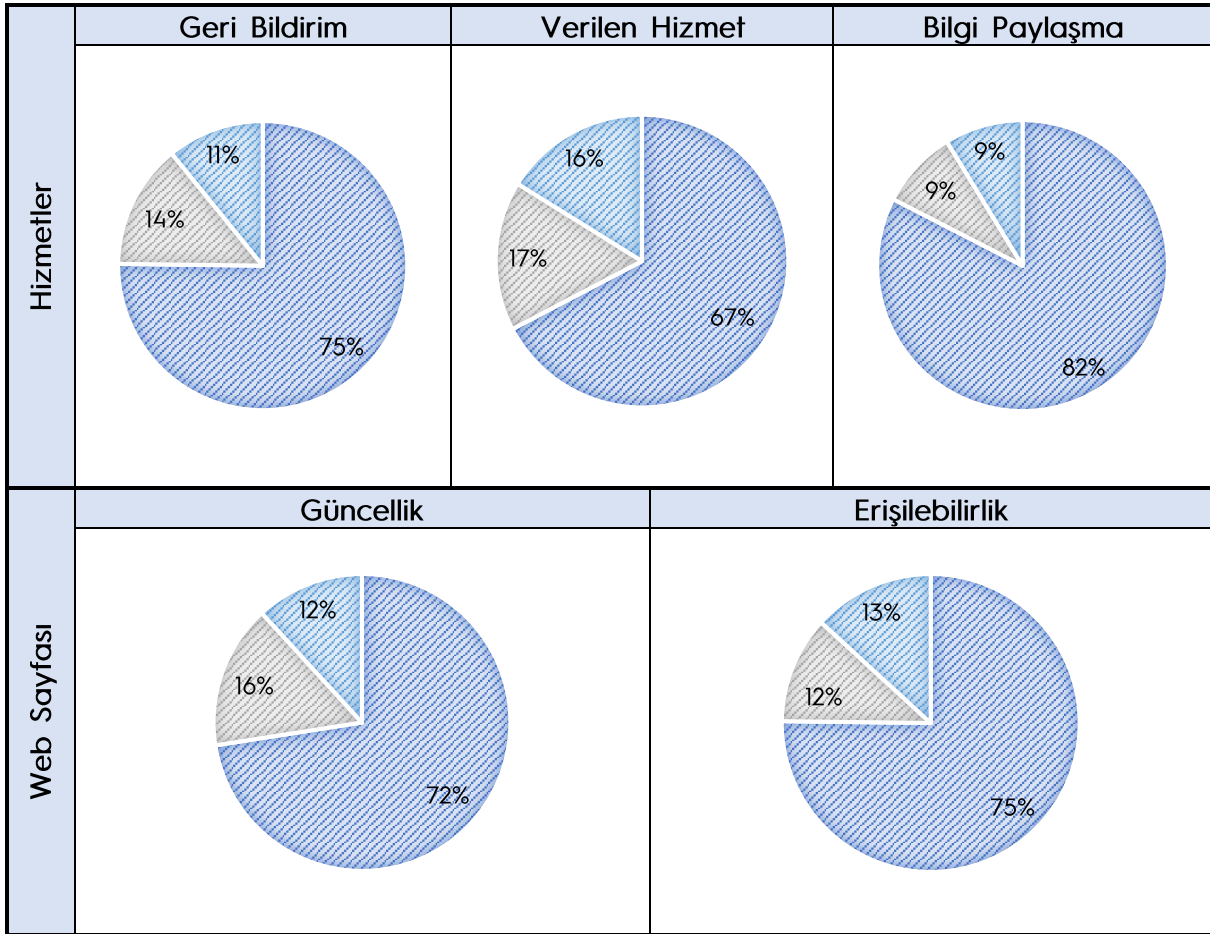
Anket sonuçları personel ve sunulan hizmetler olmak üzere iki ana düzey olarak değerlendirilmiştir. Personel ana düzeyi yönetici ve çalışan alt düzeylerinden oluşmaktadır. Ankete katılan personellerin %71'i yöneticilerin çözüm odaklı olduğunu; %53'ü çalışanların çözüm odaklı olduğunu, %83'ü erişilebilir olduğunu ve %52'si mesleki yeterliliklerinin üstün düzeyde olduğunu belirtmiştir. Personel ana düzeyinin genel memnuniyet düzeyi yaklaşık olarak %65 seviyesindedir.

Personel Ana Düzeyi Memnuniyet Seviyeleri



Sunulan hizmetler ana düzeyi hizmetler ve web sayfası alt düzeylerinden oluşmaktadır. Ankete katılan personellerin %75'i talep edilen hizmetlerin çok kısa sürede yerine getirildiğini, %67'si verilen hizmetten memnun olduğunu ve %82'si ise tüm iç paydaşlarla bilgi paylaşımını şeffaf ve zamanında yaptığını belirtmiştir. Web sayfası düzeyinde ankete katılan personellerin %72'si web sayfasının güncel olduğunu belirtirken, %75'i erişilebilir olarak belirtmiştir. Hizmetler ana düzeyinde genel memnuniyet düzeyi yaklaşık olarak %74 seviyesindedir.

Sunulan Hizmetler Ana Düzeyi Memnuniyet Seviyeleri



Sonuç olarak Personel Daire Başkanlığı hem personelleriyle hem de sunduğu hizmetler bakımından ankete katılan personellere göre %70 düzeyinde memnuniyet oluşturmuştur.