

ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ

VERİ TOPLAMA ve ANALİZ BİRİMİ

Personel Daire Başkanlığı Hizmet Memnuniyeti Grafik ve Raporları

A-GRAFİKLER ve TABLOLAR

1. Üniversitemizin vizyon ve misyonuna uygun olarak çalışmalarını güncelleyerek sürdürmesi



Grafik-1

2. Akademik personele sunulan hizmetlerin yeterliliği



Grafik-2

3. İletişim kurmak istediğinizde dairemiz personelinin yaklaşımı, yardımcı olma gayreti



Grafik-3

4. İdari personele sunulan hizmetlerin yeterliliği



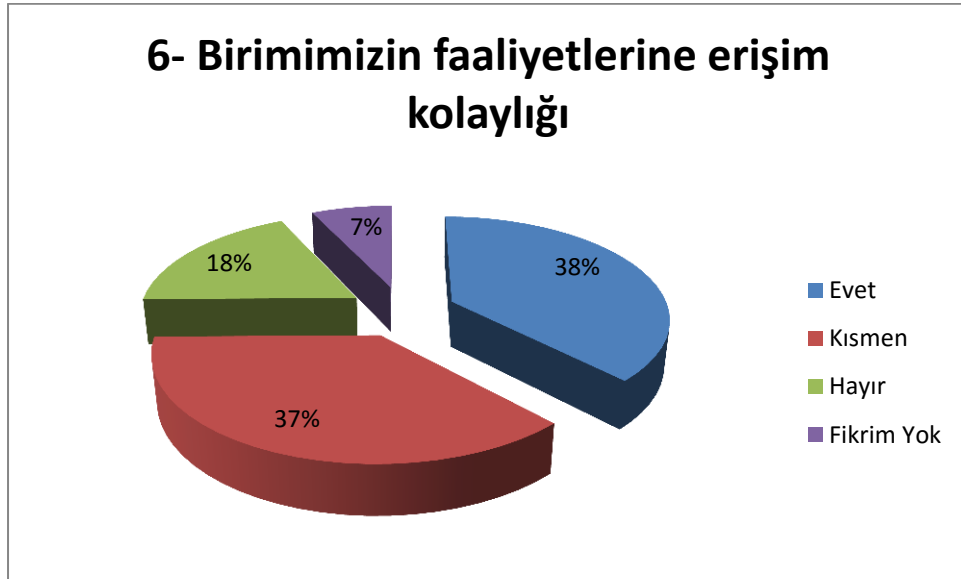
Grafik-4

5. İhtiyaç duyulduğunda yöneticilere ulaşabilme kolaylığı



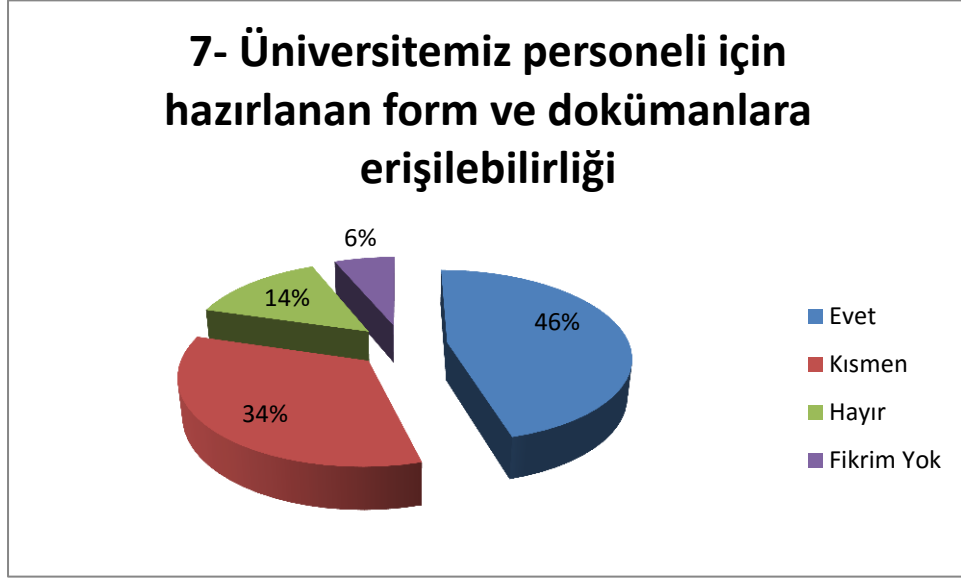
Grafik-5

6. Birimimizin faaliyetlerine erişim kolaylığı



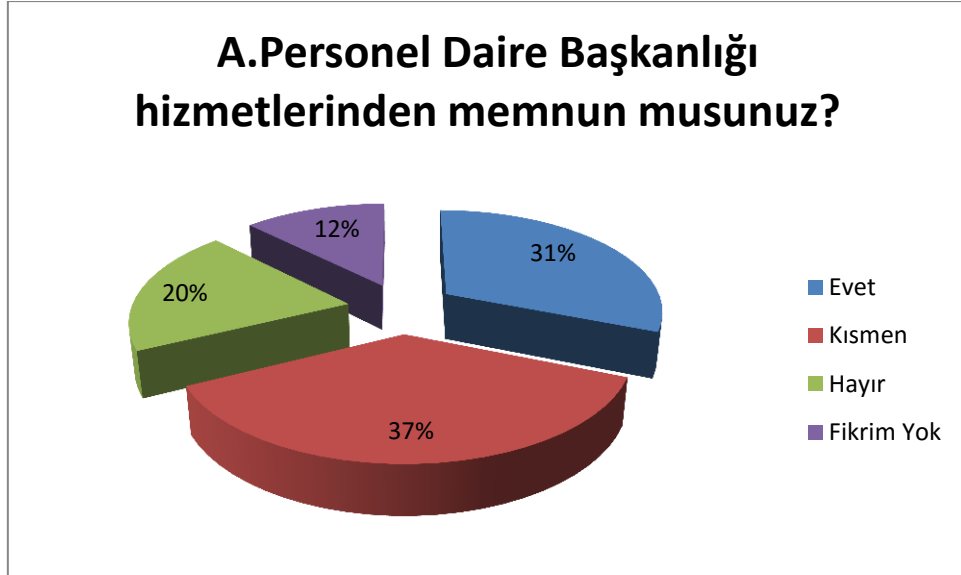
Grafik-6

7. Üniversitemiz personeli için hazırlanan form ve dokümanlara erişilebilirliği



Grafik-7

Personel Daire Başkanlığının Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyet Grafiği
(Genel Değerlendirme)



Grafik-8

Personel Daire Başkanlığı Hizmet Memnuniyeti Anketi Sonuçları

Değerlendirme	Evet	Kısmen	Hayır	Fikrim Yok	Katılımcı Sayısı
1- Üniversitemizin vizyon ve misyonuna uygun olarak çalışmalarını güncelleyerek sürdürmesi	20	57	30	20	127
2- Akademik personele sunulan hizmetlerin yeterliliği	24	43	37	23	127
3- İletişim kurmak istediğinizde dairemiz personelinin yaklaşımı, yardımcı olma gayreti	56	47	17	7	127
4-İdari personele sunulan hizmetlerin yeterliliği	25	38	24	40	127
5- İhtiyaç duyulduğunda yöneticilere ulaşabilme kolaylığı	45	51	27	4	127
6- Birimimizin faaliyetlerine erişim kolaylığı	48	47	23	9	127
7- Üniversitemiz personeli için hazırlanan form ve dokümanlara erişilebilirliği	58	43	18	8	127
Genel Toplam	276	326	176	111	889

Tablo-1

B- RAPOR VE YORUMLAR

Anket yöntemiyle elde edilen verilerle Üniversitemiz Personel Daire Başkanlığının (PDB) vermiş olduğu hizmetlere ilişkin memnuniyetin ölçülmesi amaçlanmıştır. Söz konusu ankete 127 üniversite personeli katılmıştır.

Elde edilen verilerin toplu olarak değerlendirilmesi sonucu katılımcıların % 31,05'i verilen hizmetten memnun olduğunu, % 36,67'si kısmen memnun olduğunu, %19,80'ni memnun olmadığını ve %12,49'u konu ile ilgili fikre sahip olmadıklarını ifade etmişlerdir. (*Grafik-8*)

Katılımcıların % 45,67'si üniversitemiz personeli için hazırlanan form ve dokümanlara erişilebilir olduğunu belirtmişlerdir. Bu yüzde ölçülen en yüksek memnuniyet derecesini ifade eder. (*Grafik-7*). Ayrıca iletişim kurmak istediğinde daire personelinin yaklaşımı, yardımcı olma gayreti % 44,09 (*Grafik-3*) ve birim faaliyetlerine erişme kolaylığı % 37,80 (*Grafik-6*) ile diğer yüksek memnuniyet yüzdesine sahip ölçümlerdir.

Katılımcıların % 29,13'ü birimin akademik personele sunduğu hizmetlerin yetersizliğini ifade ederken (*Grafik-2*), % 23,62'si birimin üniversitemizin vizyon ve misyonuna uygun olarak çalışmalarını güncelleyerek sürdürmediğini (*Grafik-1*) duydukları memnuniyetsizliği ifade etmektedirler.

Katılımcıların toplamda %49,61' i akademik ve idari personele sunulan hizmetler hakkında bir fikir sahibi olmadıklarını ifade etmişlerdir. Ankete veri girişi yapılırken personel çeşitliliği göz önünde bulundurulmadığından sınıfsal karşılaştırma yapılması mümkün olmamıştır. Ancak idari personele sunulan hizmetler hakkında fikir sahibi olmayan kişilerin % 31,50 olması ankete katılımın daha çok akademik personeller tarafından gerçekleştirildiği varsayımı doğrulayabilir.