

# ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ

## VERİ TOPLAMA ve ANALİZ BİRİMİ

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Hizmet Memnuniyeti Grafik ve Raporları

### A-GRAFİKLER ve TABLOLAR

1. Birim yönetici ve çalışanları, işlerinde ehil ve yetkin kişiler midir?



Grafik-1

2. Birimin iş ve işlemleri açık ve anlaşılır bir biçimde tanımlanmış mıdır?



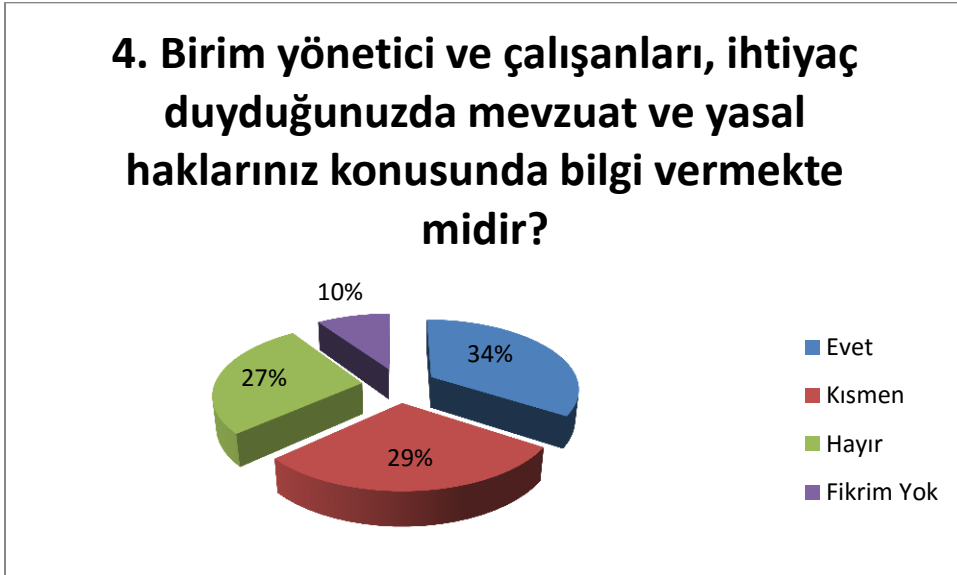
Grafik-2

3. Birimde iş ve işlemler düzenli yürütülmekte midir? İşlemler zamanında gerçekleştirilmekte midir?



Grafik-3

4. Birim yönetici ve çalışanları, ihtiyaç duyduğunuzda mevzuat ve yasal haklarınız konusunda bilgi vermekte midir?



Grafik-4

5. Birim yönetici ve çalışanları, hizmet sunumunda kendilerini sürekli geliştirmekte midir?



Grafik-5

6. Birim yönetici ve çalışanları, etik değerlere uygun yaklaşıma sahip midir?



Grafik-6

7. Birim yönetici ve çalışanları, hizmet sunumunda açık ve anlaşılır bir dil kullanmakta mıdır?



Grafik-7

8. Birim yönetici ve çalışanları, hizmetleriyle ilgili ortaya çıkan hataları düzeltmek için gerekli önlemleri almakta mıdır? Olası sorunlara karşı alternatif çözümler üretmekte midir?



Grafik-8

9. Şikayet ve önerileriniz, birim yönetici ve çalışanlarınca dikkate alınmakta mıdır?



Grafik-9

10. Birimin hizmet anlayışını diğer birimlere önerir misiniz?

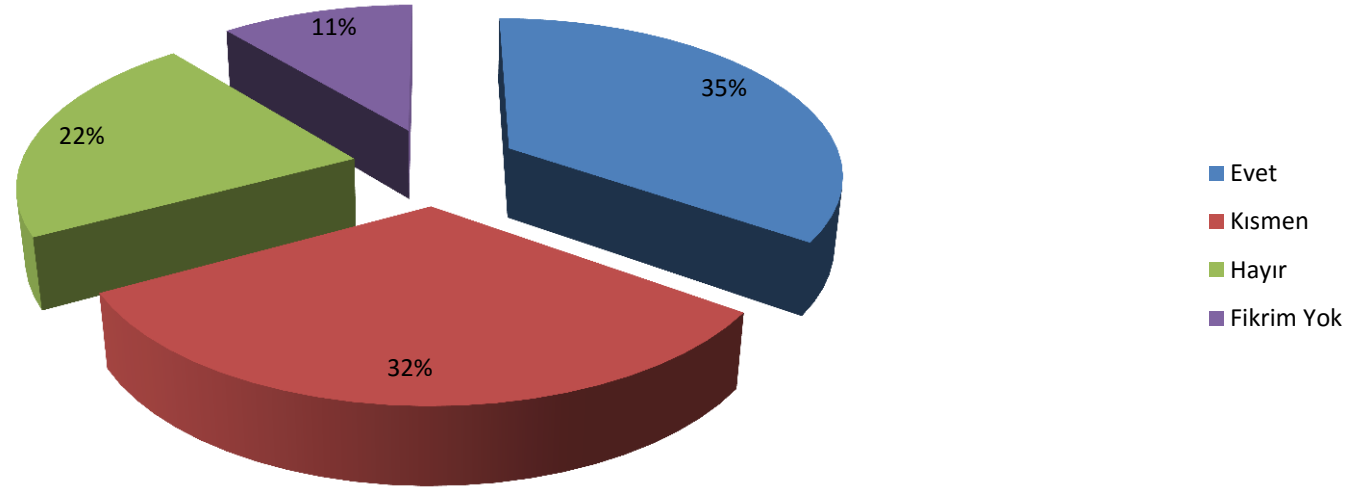


Grafik-10

## Strateji Geliştirme Daire Başkanlığının Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyet Grafiği

(Genel Değerlendirme)

### A.Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı hizmetlerinden memnunuz musunuz?



Grafik-11

<b>Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Hizmet Memnuniyeti Anketi</b>					
<b>Değerlendirme</b>	<b>Evet</b>	<b>Kısmen</b>	<b>Hayır</b>	<b>Fikrim Yok</b>	<b>Katılımcı Sayısı</b>
<b>1. Birim yönetici ve çalışanları, işlerinde ehil ve yetkin kişiler midir?</b>	56	59	28	15	158
<b>2. Birimin iş ve işlemleri açık ve anlaşılır bir biçimde tanımlanmış mıdır?</b>	57	54	32	15	158
<b>3. Birimde iş ve işlemler düzenli yürütülmekte midir? İşlemler zamanında gerçekleştirilmekte midir?</b>	59	59	26	14	158
<b>4. Birim yönetici ve çalışanları, ihtiyaç duyduğunuzda mevzuat ve yasal haklarınız konusunda bilgi vermekte midir?</b>	54	46	43	15	158
<b>5. Birim yönetici ve çalışanları, hizmet sunumunda kendilerini sürekli geliştirmekte midir?</b>	38	48	37	35	158
<b>6. Birim yönetici ve çalışanları, etik değerlere uygun yaklaşıma sahip midir?</b>	62	50	27	19	158
<b>7. Birim yönetici ve çalışanları, hizmet sunumunda açık ve anlaşılır bir dil kullanmakta mıdır?</b>	67	51	29	11	158
<b>8.- Birim yönetici ve çalışanları, hizmetleriyle ilgili ortaya çıkan hataları düzeltmek için gerekli önlemleri almakta mıdır? Olası sorunlara karşı alternatif çözümler üretmekte midir?</b>	51	55	31	21	158
<b>9. Şikayet ve önerileriniz, birim yönetici ve çalışanlarınca dikkate alınmakta mıdır?</b>	53	49	39	17	158
<b>10. Birimin hizmet anlayışını diğer birimlere önerir misiniz?</b>	52	40	54	12	158
<b>Genel Toplam</b>	<b>549</b>	<b>511</b>	<b>346</b>	<b>174</b>	<b>1580</b>

Tablo-1

## B- RAPOR VE YORUMLAR

Anket yöntemiyle elde edilen verilerle Üniversitemiz Strateji Geliştirme Daire Başkanlığının (SGDB) vermiş olduğu hizmetlere ilişkin memnuniyetin ölçülmesi amaçlanmıştır. Söz konusu ankete 158 üniversite personeli katılmıştır. Üniversitemiz birimlerinde söz konusu daire ile iletişime geçen (ortak çalışmak durumunda olan) biri idareci ve biri personel olmak üzere iki kişi bulunduğu düşünülürse katılımının yeterli olduğu kanaatine varılabilir. Ancak bu durum birim bazında değerlendirme yapmamıza olanak vermemektedir. Bu nedenle değerlendirme tüm personeller üzerinden yapılmıştır.

Elde edilen verilerin toplu olarak değerlendirilmesi sonucu katılımcıların % 34,75'i verilen hizmetten memnun olduğunu, % 32,34'ü kısmen memnun olduğunu, %21,90'ı memnun olmadığını ve %11,01'i konu ile ilgili fikre sahip olmadıklarını ifade etmişlerdir. (*Grafik-11*)

Katılımcıların % 42,41'i hizmetin sunumunda kullanılan ifadenin açık ve anlaşılır olduğunu belirtmişlerdir. Bu yüzde ölçülen en yüksek memnuniyet derecesini ifade eder. (*Grafik-7*). Ayrıca birim yönetici ve çalışanlarının etik değerlere uygun yaklaşımı % 39,24 (*Grafik-6*) ve SGDB'nın iş ve işlemleri zamanında ve düzenli yürütmesi % 37,34 (*Grafik-3*) ile diğer yüksek memnuniyet yüzdesine sahip ölçümlerdir.

Katılımcıların % 34,18'i birimin çalışma anlayışını diğer birimlere önermeyeceklerini ifade ederken (*Grafik-10*), %27,22'si gerek duyduklarında yasal hakları ve mevzuat ile ilgili bilgilendirilmemekten (*Grafik-4*) duydukları memnuniyetsizliği ifade etmektedirler.