

BARTIN ÜNİVERSİTESİ
PERSONEL DAİRE BAŞKANLIĞI
MEMNUNİYET ANKETİ SONUCU
2020-2021-2022-2023 YILLARININ KIYASLAMASI

Tablo 1. Katılımcıların Dağılımı

| Sorular | | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|-------------------|------|------|------|------|
| Cinsiyet | Kadın | 152 | 121 | 115 | 137 |
| | Erkek | 251 | 209 | 192 | 198 |
| Yaş | 20-29 | 35 | 40 | - | 37 |
| | 30-39 | 231 | 166 | - | 169 |
| | 40-49 | 99 | 86 | - | 86 |
| | 50 ve üzeri | 38 | 38 | - | 43 |
| 2Eğitim Durumu | İlköğretim | 1 | 1 | 2 | - |
| | Lise | 8 | 14 | 4 | 7 |
| | Ön Lisans | 21 | 18 | 17 | 18 |
| | Lisans | 94 | 83 | 71 | 81 |
| | Lisansüstü | 279 | 214 | 213 | 229 |
| Ankete Katılım Durumu | Akademik Personel | 268 | 207 | 204 | 221 |
| | İdari Personel | 135 | 123 | 103 | 114 |
| Personel Daire Başkanlığı İle En Çok Hangi İletişim Kanalı Aracılığı İle İletişime Geçmektedir? | Yüz yüze görüşme | 65 | 57 | 63 | 85 |
| | Telefon | 205 | 177 | 194 | 201 |
| | Web | 32 | 35 | 46 | 41 |
| | Yazışmalar | 101 | 61 | - | - |
| | Sosyal Medya | - | - | 4 | 8 |

Tablo 2. Katılımcıların Anket Maddelerine İlişkin Memnuniyet Düzeyleri

| Maddeler | 2020 % | 2021 % | 2022 % | 2023 % |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|
| S6.1-Gerektiğinde İlgili Kişiler İle Görüşme Olanağı Bulabiliyor musunuz? | 84,67 | 84,91 | 89,13 | 85,13 |
| S6.2-İhtiyaç Duyduğunuz Konularda Destek Alabiliyor musunuz? | 83,41 | 85,52 | 89,36 | 84,06 |
| S6.3-Personelimiz Yeterli Bilgi ve Uzmanlığa Sahipler mi? | 82,33 | 84,67 | 88,03 | 84,18 |
| S6.4-Dairemizin Web Sayfasını Yeterli Buluyor musunuz? | 82,96 | 84,12 | 86,87 | 81,67 |
| S6.5-Genel Olarak Personel Daire Başkanlığının Hizmetlerini Nasıl Buluyorsunuz? | 82,92 | 86,00 | 88,85 | 84,48 |
| 6-Daire Başkanlığı Memnuniyet | 83,26 | 85,04 | 88,32 | 83,90 |
| S7.1-Güler Yüz ve İlgisi | 84,22 | 84,73 | 88,59 | 85,07 |
| S7.2-İşlem Hızı ve Hatasız İşlem | 81,03 | 82,42 | 88,07 | 84,48 |
| S7.3-Güvenilirlik/Dürüstlük, İş ve Meslek Ahlakı | 84,64 | 84,91 | 88,90 | 84,96 |
| S7.4-İş/İşlem ve Taleplerinize Zamanında ve Etkili Çözüm Üretme | 81,70 | 83,88 | 87,87 | 84,24 |
| S7.5-Sorularınıza/Taleplerinize Detaylı/Anlaşılır Cevap Verme | 82,62 | 83,64 | 88,40 | 84,90 |
| S7.6-Mesleki Yeterlilik, Bilgi ve Tecrübe | 82,34 | 83,21 | 88,05 | 84,06 |
| S7.7-Dairemizin Temsil Yeteneği | 83,71 | 83,58 | 89,19 | 84,90 |
| 7-Personelin Yaklaşımından Memnuniyet | 82,89 | 83,77 | 88,41 | 84,65 |
| S8.1-Başkanlık | 86,32 | 84,73 | 89,90 | 82,81 |
| S8.2-Akademik Tayin Şube Müdürlüğü | 84,96 | 78,55 | 88,19 | 77,25 |
| S8.3-İdari Tayin Şube Müdürlüğü | 82,05 | 76,36 | 88,08 | 75,82 |
| S8.4-Disiplin ve Personel Şube Müdürlüğü | 83,14 | 75,94 | 88,24 | 74,33 |
| S8.5-Hizmetiçi Eğitim Şube Müdürlüğü | 83,48 | 80,42 | 87,96 | 80,96 |
| S8.6- Özlük ve Tahakkuk Şube Müdürlüğü | - | - | 88,89 | 79,46 |
| 8-Alt Birimlerin Hizmetinden Memnuniyet | 83,99 | 79,20 | 88,23 | 78,43 |
| Genel Memnuniyet | 83,32 | 82,80 | 88,28 | 82,32 |

Tablo 3. Akademik ve İdari Personele Göre Memnuniyet Düzeyi

| Maddeler | Akademik Personel | | | | İdari Personel | | | |
|---|-------------------|--------------|--------------|--------------|----------------|--------------|--------------|--------------|
| | 2020 % | 2021 % | 2022 % | 2023 % | 2020 % | 2021 % | 2022 % | 2023 % |
| S6.1-Gerektiğinde İlgili Kişiler İle Görüşme Olanağı Bulabiliyor musunuz? | 85,56 | 82,42 | 88,89 | 85,07 | 82,90 | 89,11 | 89,61 | 85,26 |
| S6.2-İhtiyaç Duyduğunuz Konularda Destek Alabiliyor musunuz? | 85,77 | 84,54 | 89,49 | 83,80 | 78,80 | 87,15 | 89,11 | 84,56 |
| S6.3-Personelimiz Yeterli Bilgi ve Uzmanlığa Sahipler mi? | 85,25 | 85,12 | 88,93 | 84,89 | 76,64 | 83,90 | 86,27 | 82,81 |
| S6.4-Dairemizin Web Sayfasını Yeterli Buluyor musunuz? | 83,24 | 83,38 | 87,24 | 83,89 | 82,41 | 85,37 | 86,14 | 77,37 |
| S6.5-Genel Olarak Personel Daire Başkanlığının Hizmetlerini Nasıl Buluyorsunuz? | 84,62 | 85,60 | 89,49 | 85,43 | 79,54 | 86,67 | 87,60 | 82,63 |
| 6-Daire Başkanlığı Memnuniyet | 84,88 | 84,21 | 88,66 | 84,61 | 80,06 | 86,44 | 87,67 | 82,52 |
| S7.1-Güler Yüz ve İlgi | 85,56 | 84,44 | 88,37 | 85,34 | 81,05 | 85,20 | 89,02 | 84,56 |
| S7.2-İşlem Hızı ve Hatasız İşlem | 83,91 | 82,42 | 88,28 | 85,16 | 75,49 | 82,44 | 87,65 | 83,16 |
| S7.3-Güvenilirlik/Dürüstlük, İş ve Meslek Ahlakı | 87,27 | 84,83 | 89,24 | 85,88 | 79,55 | 85,04 | 88,24 | 83,16 |
| S7.4-İş/İşlem ve Taleplerinize Zamanında ve Etkili Çözüm Üretme | 84,05 | 83,96 | 88,08 | 84,98 | 77,12 | 83,74 | 87,45 | 82,81 |
| S7.5-Sorularınıza/Taleplerinize Detaylı/Anlaşılır Cevap Verme | 85,60 | 83,67 | 88,38 | 85,79 | 76,82 | 83,58 | 88,43 | 83,16 |
| S7.6-Mesleki Yeterlilik, Bilgi ve Tecrübe | 85,14 | 83,67 | 89,08 | 85,52 | 76,95 | 82,44 | 86,08 | 81,23 |
| S7.7-Dairemizin Temsil Yeteneği | 85,69 | 83,09 | 89,44 | 86,06 | 79,85 | 84,39 | 88,71 | 82,63 |
| 7-Personelin Yaklaşımından Memnuniyet | 85,32 | 83,73 | 88,67 | 85,53 | 78,12 | 83,83 | 87,91 | 82,95 |
| S8.1-Başkanlık | 86,81 | 83,29 | 89,73 | 82,71 | 85,45 | 87,15 | 90,20 | 82,98 |
| S8.2-Akademik Tayin Şube Müdürlüğü | 86,11 | 80,97 | 88,42 | 80,90 | 82,41 | 74,47 | 87,74 | 70,18 |
| S8.3-İdari Tayin Şube Müdürlüğü | 85,54 | 73,43 | 88,83 | 74,12 | 76,59 | 81,30 | 86,80 | 79,12 |
| S8.4-Disiplin ve Personel Şube Müdürlüğü | 85,67 | 74,59 | 89,09 | 75,11 | 78,63 | 78,21 | 86,80 | 72,81 |

| | | | | | | | | |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| S8.5-Hizmetiçi Eğitim Şube Müdürlüğü | 85,77 | 79,23 | 88,94 | 81,63 | 79,69 | 82,44 | 86,20 | 79,65 |
| S8.6- Özlük ve Tahakkuk Şube Müdürlüğü | - | - | 89,16 | 79,37 | - | - | 88,40 | 79,65 |
| 8-Alt Birimlerin Hizmetinden Memnuniyet | 85,98 | 78,30 | 88,54 | 78,97 | 80,55 | 80,72 | 87,63 | 77,39 |
| Genel Memnuniyet | 85,39 | 82,27 | 88,55 | 83,03 | 79,41 | 83,68 | 87,74 | 80,95 |