**BARTIN ÜNİVERSİTESİ**

**PERSONEL DAİRE BAŞKANLIĞI**

**MEMNUNİYET ANKETİ SONUCU**

**2020-2021-2022 YILLARININ KIYASLAMASI**

**Tablo 1. Katılımcıların Dağılımı**

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

**Tablo 2. Katılımcıların Anket Maddelerine İlişkin Memnuniyet Düzeyleri**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Maddeler** | **2020 %** | **2021 %** | **2022 %** |
| S6.1-Gerektiğinde İlgili Kişiler İle Görüşme Olanağı Bulabiliyor musunuz? | 84,67 | 84,91 | 89,13 |
| S6.2-İhtiyaç Duyduğunuz Konularda Destek Alabiliyor musunuz? | 83,41 | 85,52 | 89,36 |
| S6.3-Personelimiz Yeterli Bilgi ve Uzmanlığa Sahipler mi? | 82,33 | 84,67 | 88,03 |
| S6.4-Dairemizin Web Sayfasını Yeterli Buluyor musunuz? | 82,96 | 84,12 | 86,87 |
| S6.5-Genel Olarak Personel Daire Başkanlığının Hizmetlerini Nasıl Buluyorsunuz? | 82,92 | 86,00 | 88,85 |
| **6-Daire Başkanlığı Memnuniyet** | **83,26** | **85,04** | **88,32** |
| S7.1-Güler Yüz ve İlgi | 84,22 | 84,73 | 88,59 |
| S7.2-İşlem Hızı ve Hatasız İşlem | 81,03 | 82,42 | 88,07 |
| S7.3-Güvenilirlik/Dürüstlük, İş ve Meslek Ahlakı | 84,64 | 84,91 | 88,90 |
| S7.4-İş/İşlem ve Taleplerinize Zamanında ve Etkili Çözüm Üretme | 81,70 | 83,88 | 87,87 |
| S7.5-Sorularınıza/Taleplerinize Detaylı/Anlaşılır Cevap Verme | 82,62 | 83,64 | 88,40 |
| S7.6-Mesleki Yeterlilik, Bilgi ve Tecrübe | 82,34 | 83,21 | 88,05 |
| S7.7-Dairemizin Temsil Yeteneği | 83,71 | 83,58 | 89,19 |
| **7-Personelin Yaklaşımından Memnuniyet** | **82,89** | **83,77** | **88,41** |
| S8.1-Başkanlık | 86,32 | 84,73 | 89,90 |
| S8.2-Akademik Tayin Şube Müdürlüğü | 84,96 | 78,55 | 88,19 |
| S8.3-İdari Tayin Şube Müdürlüğü | 82,05 | 76,36 | 88,08 |
| S8.4-Disiplin ve Personel Şube Müdürlüğü | 83,14 | 75,94 | 88,24 |
| S8.5-Hizmetiçi Eğitim Şube Müdürlüğü | 83,48 | 80,42 | 87,96 |
| S.8.6- Özlük ve Tahakkuk Şube Müdürlüğü | - | - | 88,89 |
| **8-Alt Birimlerin Hizmetinden Memnuniyet** | **83,99** | **79,20** | **88,23** |
| **Genel Memnuniyet** | **83,32** | **82,80** | **88,28** |

**Tablo 3. Akademik ve İdari Personele Göre Memnuniyet Düzeyi**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Maddeler** | **Akademik Personel** | **İdari Personel** |
| **2020 %** | **2021 %** | **2022 %** | **2020 %** | **2021 %** | **2022 %** |
| S6.1-Gerektiğinde İlgili Kişiler İle Görüşme Olanağı Bulabiliyor musunuz? | 85,56 | 82,42 | 88,89 | 82,90 | 89,11 | 89,61 |
| S6.2-İhtiyaç Duyduğunuz Konularda Destek Alabiliyor musunuz? | 85,77 | 84,54 | 89,49 | 78,80 | 87,15 | 89,11 |
| S6.3-Personelimiz Yeterli Bilgi ve Uzmanlığa Sahipler mi? | 85,25 | 85,12 | 88,93 | 76,64 | 83,90 | 86,27 |
| S6.4-Dairemizin Web Sayfasını Yeterli Buluyor musunuz? | 83,24 | 83,38 | 87,24 | 82,41 | 85,37 | 86,14 |
| S6.5-Genel Olarak Personel Daire Başkanlığının Hizmetlerini Nasıl Buluyorsunuz? | 84,62 | 85,60 | 89,49 | 79,54 | 86,67 | 87,60 |
| **6-Daire Başkanlığı Memnuniyet** | **84,88** | **84,21** | 88,66 | **80,06** | **86,44** | 87,67 |
| S7.1-Güler Yüz ve İlgi | 85,56 | 84,44 | 88,37 | 81,05 | 85,20 | 89,02 |
| S7.2-İşlem Hızı ve Hatasız İşlem | 83,91 | 82,42 | 88,28 | 75,49 | 82,44 | 87,65 |
| S7.3-Güvenilirlik/Dürüstlük, İş ve Meslek Ahlakı | 87,27 | 84,83 | 89,24 | 79,55 | 85,04 | 88,24 |
| S7.4-İş/İşlem ve Taleplerinize Zamanında ve Etkili Çözüm Üretme | 84,05 | 83,96 | 88,08 | 77,12 | 83,74 | 87,45 |
| S7.5-Sorularınıza/Taleplerinize Detaylı/Anlaşılır Cevap Verme | 85,60 | 83,67 | 88,38 | 76,82 | 83,58 | 88,43 |
| S7.6-Mesleki Yeterlilik, Bilgi ve Tecrübe | 85,14 | 83,67 | 89,08 | 76,95 | 82,44 | 86,08 |
| S7.7-Dairemizin Temsil Yeteneği | 85,69 | 83,09 | 89,44 | 79,85 | 84,39 | 88,71 |
| **7-Personelin Yaklaşımından Memnuniyet** | **85,32** | **83,73** | 88,67 | **78,12** | **83,83** | 87,91 |
| S8.1-Başkanlık | 86,81 | 83,29 | 89,73 | 85,45 | 87,15 | 90,20 |
| S8.2-Akademik Tayin Şube Müdürlüğü | 86,11 | 80,97 | 88,42 | 82,41 | 74,47 | 87,74 |
| S8.3-İdari Tayin Şube Müdürlüğü | 85,54 | 73,43 | 88,83 | 76,59 | 81,30 | 86,80 |
| S8.4-Disiplin ve Personel Şube Müdürlüğü | 85,67 | 74,59 | 89,09 | 78,63 | 78,21 | 86,80 |
| S8.5-Hizmetiçi Eğitim Şube Müdürlüğü | 85,77 | 79,23 | 88,94 | 79,69 | 82,44 | 86,20 |
| S8.6- Özlük ve Tahakkuk Şube Müdürlüğü | - | - | 89,16 | - | - | 88,40 |
| **8-Alt Birimlerin Hizmetinden Memnuniyet** | **85,98** | **78,30** | 88,54 | **80,55** | **80,72** | 87,63 |
| **Genel Memnuniyet** | **85,39** | **82,27** | **88,55** | **79,41** | **83,68** | **87,74** |