Müdürlüğümüzde sağlanan hizmetlerin memnuniyet düzeyini ölçmek amacıyla online olarak yapılan müşteri memnuniyet anketine 65 kişi katılmış olup memnuniyet oranları aşağıdadır.

* Güvenirlilik İmajında memnuniyet %92,3
* Sağlanan hizmetlerin kalitesinde memnuniyet %87,7
* İlgililere ulaşabilme memnuniyeti %92,3
* Taleplerin zamanında karşılanma memnuniyeti %87,4
* Bildirilen taleplerin dikkate alınma memnuniyeti %89,2
* Yeniliklere karşı açılık memnuniyeti % 83,6
* Personel desteği memnuniyeti %92,7 olmuştur.

Sağladığımız hizmetlerde genel memnuniyet oranı %89,3 tür.

Yapılan Anketlere ilişkin tablolar aşağıda sunulmuştur.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Statistics** | | | | | | | | |
|  | | Güvenirlik\_imajı | Temin\_edilen\_hizmetlerin\_kalitesi | İlgili\_kişilere\_ulaşabilme\_düzeyi | Taleplerin\_zamanında\_karşılanma\_durumu | Bildirdiğiniz\_taleplerin\_dikkate\_alınma\_durumu | Yeniliklere\_ve\_gelişmelere\_karşı\_gösterdiği\_açıklık | Personelinin\_desteği |
| N | Valid | 65 | 65 | 65 | 64 | 65 | 65 | 65 |
| Missing | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Mean | | 4,2308 | 4,1231 | 4,2308 | 4,1875 | 4,2308 | 4,1538 | 4,2462 |
| Median | | 5,0000 | 5,0000 | 5,0000 | 5,0000 | 5,0000 | 5,0000 | 5,0000 |
| Mode | | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 |
| Variance | | 1,274 | 1,485 | 1,399 | 1,520 | 1,524 | 1,507 | 1,188 |
| Skewness | | -1,617 | -1,472 | -1,635 | -1,419 | -1,588 | -1,348 | -1,557 |
| Std. Error of Skewness | | ,297 | ,297 | ,297 | ,299 | ,297 | ,297 | ,297 |
| Kurtosis | | 2,055 | 1,251 | 1,931 | ,899 | 1,470 | ,748 | 1,900 |
| Std. Error of Kurtosis | | ,586 | ,586 | ,586 | ,590 | ,586 | ,586 | ,586 |
| Range | | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| Minimum | | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| Maximum | | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 |
| Sum | | 275,00 | 268,00 | 275,00 | 268,00 | 275,00 | 270,00 | 276,00 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1. Güvenirlik İmajı** | | | | | |
|  | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Çok düşük | 4 | 6,2 | 6,2 | 6,2 |
| Düşük | 1 | 1,5 | 1,5 | 7,7 |
| Orta | 8 | 12,3 | 12,3 | 20,0 |
| Yüksek | 15 | 23,1 | 23,1 | 43,1 |
| Çok Yüksek | 37 | 56,9 | 56,9 | 100,0 |
| Total | 65 | 100,0 | 100,0 |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2. Temin Edilen Hizmetlerin Kalitesi** | | | | | |
|  | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Çok düşük | 5 | 7,7 | 7,7 | 7,7 |
| Düşük | 3 | 4,6 | 4,6 | 12,3 |
| Orta | 5 | 7,7 | 7,7 | 20,0 |
| Yüksek | 18 | 27,7 | 27,7 | 47,7 |
| Çok Yüksek | 34 | 52,3 | 52,3 | 100,0 |
| Total | 65 | 100,0 | 100,0 |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3. İlgili Kişilere Ulaşabilme Düzeyi** | | | | | |
|  | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Çok düşük | 5 | 7,7 | 7,7 | 7,7 |
| Orta | 9 | 13,8 | 13,8 | 21,5 |
| Yüksek | 12 | 18,5 | 18,5 | 40,0 |
| Çok Yüksek | 39 | 60,0 | 60,0 | 100,0 |
| Total | 65 | 100,0 | 100,0 |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **4. Taleplerin Zamanında Karşılanma Durumu** | | | | | | | | | | | |
|  | | | | Frequency | | Percent | | Valid Percent | | Cumulative Percent | |
| Valid | | Çok düşük | | 4 | | 6,2 | | 6,3 | | 6,3 | |
| Düşük | | 4 | | 6,2 | | 6,3 | | 12,5 | |
| Orta | | 7 | | 10,8 | | 10,9 | | 23,4 | |
| Yüksek | | 10 | | 15,4 | | 15,6 | | 39,1 | |
| Çok Yüksek | | 39 | | 60,0 | | 60,9 | | 100,0 | |
| Total | | 64 | | 98,5 | | 100,0 | |  | |
| Missing | | System | | 1 | | 1,5 | |  | |  | |
| Total | | | | 65 | | 100,0 | |  | |  | |
| **5. Bildirdiğiniz Taleplerin Dikkate Alınma Durumu** | | | | | | | | | | |
|  | | | Frequency | | Percent | | Valid Percent | | Cumulative Percent | |
| Valid | Çok düşük | | 5 | | 7,7 | | 7,7 | | 7,7 | |
| Düşük | | 2 | | 3,1 | | 3,1 | | 10,8 | |
| Orta | | 7 | | 10,8 | | 10,8 | | 21,5 | |
| Yüksek | | 10 | | 15,4 | | 15,4 | | 36,9 | |
| Çok Yüksek | | 41 | | 63,1 | | 63,1 | | 100,0 | |
| Total | | 65 | | 100,0 | | 100,0 | |  | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **6. Yeniliklere Ve Gelişmelere Karşı Gösterdiği Açıklık** | | | | | |
|  | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Çok düşük | 4 | 6,2 | 6,2 | 6,2 |
| Düşük | 4 | 6,2 | 6,2 | 12,3 |
| Orta | 8 | 12,3 | 12,3 | 24,6 |
| Yüksek | 11 | 16,9 | 16,9 | 41,5 |
| Çok Yüksek | 38 | 58,5 | 58,5 | 100,0 |
| Total | 65 | 100,0 | 100,0 |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **7. Personelinin Desteği** | | | | | |
|  | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Çok düşük | 3 | 4,6 | 4,6 | 4,6 |
| Düşük | 2 | 3,1 | 3,1 | 7,7 |
| Orta | 8 | 12,3 | 12,3 | 20,0 |
| Yüksek | 15 | 23,1 | 23,1 | 43,1 |
| Çok Yüksek | 37 | 56,9 | 56,9 | 100,0 |
| Total | 65 | 100,0 | 100,0 |  |







