

KGK-FRM-021 DÜ Müşteri - Hizmet Alan Memnuniyeti Anket Formu 2024_2 Anketinin Cevap Analizleri														
Sorular	Çok İyi	x5	İyi	x4	Orta	x3	Kötü	x2	Çok kötü	x1	Toplam oran	Katılım sayısı	Memnuniyet oranı	Yüzdelik %
1 Üniversitenin güvenilirlik imajı	0	0	3	12	2	6	0	0	1	1	19	6	3,17	63,4
2 Taleplerinizin dikkate alınması	0	0	1	4	3	9	1	2	1	1	16	6	2,67	53,4
3 Sunulan hizmetlerin kalitesi	0	0	1	4	2	6	1	2	2	2	14	6	2,33	46,6
4 Gerekğinde ilgili kişilere ulaşılabilmesi	0	0	3	12	2	6	0	0	1	1	19	6	3,17	63,4
5 Taleplerin zamanında karşılanabilmesi	0	0	1	4	3	9	1	2	1	1	16	6	2,67	53,4
6 Üniversitenin sunduğu hizmetlerde yenilikçi davranması	1	5	1	4	1	3	2	4	1	1	17	6	2,83	56,6
7 Üniversite personelinin yaklaşımı	1	5	2	8	1	3	0	0	2	2	18	6	3,00	60
Toplam	2	0	12	0	14	0	5	0	9	-	-	2,84	56,8	
	%5	0	%29	0	%33	0	%12	0	%21					

Müşteri/ Hizmet Alan memnuniyet anketi sonuçlarına bakıldığında, toplam ortalamanın **2,84** düzeyinde olduğu ve bu değerinde 5'li Likert tipi derecelmeye göre **Kısmen Memnunum** seçeneğine karşılık geldiği görülmektedir. Bu durumda müşteri ve hizmet alan memnuniyet oranının **Orta Düzeyde** olduğu gözlenmektedir. Müşteri-Hizmet Alan memnuniyeti **% 57** olarak saptanmıştır.

GENEL DEĞERLENDİRME:

Genel Durum:

1. Ortalama Memnuniyet (2,84):

- 5'li Likert ölçeğine göre bu skor, "**Kısmen Memnunum**" seçeneğine denk gelmektedir.
- Müşteri/hizmet alanların memnuniyet düzeyinin orta seviyede olduğu anlaşılmaktadır.

2. Memnuniyet Oranı (%57):

- Memnuniyet oranının %57'de kalması, kurumun müşteri/hizmet alan beklentilerini karşılamada yeterli düzeyde olmadığını ve geliştirme ihtiyacının bulunduğunu göstermektedir.

Dağılım Analizi:

1. Çok İyi (%5) ve İyi (%29):

- Toplam %34'lük bir kesim, kurum hizmetlerinden memnun olduğunu belirtmiştir. Bu oran, olumlu bir başlangıçtır ancak yeterince yüksek değildir.

2. Orta (%33):

- En büyük dilim olan bu grup, hizmetlerin vasat düzeyde olduğunu ifade etmektedir. Bu durum, hizmet kalitesinin geliştirilmesi gerektiğini açıkça ortaya koymaktadır.

3. Kötü (%12) ve Çok Kötü (%21):

- Toplam %33'lük bir memnuniyetsiz kesimin varlığı, müşteri memnuniyeti açısından önemli bir sorun teşkil etmektedir. Bu durum, hizmet süreçlerinde ciddi iyileştirme ihtiyacını işaret eder.

Güçlü Yönler:

1. Memnuniyetin Mevcut Olması (%34):

- Az da olsa memnuniyet oranının varlığı, kurumun belirli alanlarda doğru işler yaptığını göstermektedir. Bu alanlar tespit edilmeli ve korunmalıdır.

Zayıf Yönler ve Gelişim Alanları:

1. Memnuniyetsiz Kesim (%33):

- Hizmetlerden şikayetçi olanların oranı oldukça yüksektir. Bu, müşteri beklentilerinin karşılanmadığını ve süreçlerde aksaklıklar yaşandığını göstermektedir.

2. Orta Seviyedeki Büyük Grup (%33):

- Hizmetlerin vasat olarak değerlendirilmesi, müşterilerde tatmin eksikliği olduğunu gösterir. Hizmet kalitesinin artırılması için süreçlerin gözden geçirilmesi gerekmektedir.

Öneriler:

1. Memnuniyetsizlik Sebeplerinin Belirlenmesi:

- Özellikle memnuniyetsiz gruptan detaylı geri bildirim alınmalı ve sorunlar tespit edilmelidir. Geri bildirimlerin sistematik olarak toplanması ve analiz edilmesi faydalı olacaktır.

2. Hizmet Kalitesinin Artırılması:

- Hizmet süreçlerinde kaliteyi artırmak için eğitim programları düzenlenebilir, çalışanların performansı artırılabilir ve müşteri/hizmet alan ihtiyaçlarına yönelik çözümler sunulabilir.

3. Müşteri İlişkilerinin Geliştirilmesi:

- İletişim ve müşteri ilişkileri süreçlerinin güçlendirilmesi, müşteri memnuniyetinin artmasına katkı sağlayabilir.

4. Memnuniyetin Korunması ve Yaygınlaştırılması:

- Memnun grupların olumlu görüşleri dikkate alınmalı ve bu memnuniyeti artıracak stratejiler uygulanmalıdır.

5. Düzenli Performans Değerlendirme:

- Hizmetlerin düzenli olarak değerlendirilmesi ve alınan geri bildirimler doğrultusunda geliştirme yapılması, memnuniyeti artırmada etkili olacaktır.

Sonuç:

Müşteri/hizmet alan memnuniyet oranı %57 ile **orta düzeyde** bulunmuştur. Ortalama memnuniyet skoru **2,84**, iyileştirme ihtiyacını işaret etmektedir. Özellikle memnuniyetsiz ve vasat değerlendirme yapan gruplara odaklanılarak, hizmet süreçlerinde kalite artırılabilir. Geri bildirimlerin dikkatle değerlendirilmesi ve çözüme yönelik adımların atılması, müşteri memnuniyet oranını önemli ölçüde yükseltebilir.

KALİTE GELİŞTİRME KOORDİNATÖRLÜĞÜ ANKET SONUÇLARI DEĞERLENDİRME TALİMATI

Ankete İlişkin Genel Değerlendirme Anketin her bir maddesi için hesaplanan aritmetik ortalamalar toplanıp madde sayısı olan örneğin 5'ee bölündüğünde anketin geneline ait ortalama $15/5=3.00$ olarak bulunur. Bu değer beşli derecelendirme tablosundaki "2.61-3.40" arasında yer aldığından kursiyerlerin, sunulan eğitim hizmetlerinden memnuniyetlerinin "orta düzeyde" olduğu söylenebilir. Anket sonuçlarına göre en düşük ortalamaya sahip maddeler üzerinde ivedilikle çalışılması gereken durumları göstermektedir.

Üçlü Derecelemenin Kullanıldığı Anket Verileri Yorumlanırken Dikkate Alınacak Aralıklar

YÜKSEK 2.33-3.00

ORTA 1.67-2.32

DÜŞÜK 1.00-1.66

Beşli Derecelemenin Kullanıldığı Anket Verileri Yorumlanırken Dikkate Alınacak Aralıklar

ÇOK YÜKSEK 4.21-5.00

YÜKSEK 3.41-4.20

ORTA 2.61-3.40

DÜŞÜK 1.81-2.60

ÇOK DÜŞÜK 1.00-1.80

MÜŞTERİ-HİZMET ALAN MEMNUNİYETİ

