



TOKAT
GAZİOSMANPAŞA
ÜNİVERSİTESİ

YAPI İŞLERİ VE TEKNİK
DAİRE BAŞKANLIĞI

DIŞ PAYDAŞ MEMNUNİYET
ANKETİ UYGULAMASI SONUÇ
RAPORU - 2024

İÇİNDEKİLER

GİRİŞ	2
A. DEMOGRAFİK DAĞILIM	3
1. Ankete Katılanlara İlişkin Bilgiler	
B. HİZMETLERE İLİŞKİN MEMNUNİYET DÜZEYİ ANKET SONUÇLARI	3-5
1.Yapı İşleri Daire Başkanlığı çalışanlarına kolay erişim sağlarım.....	3
2.Yöneltile soru/sorun ve taleplere karşı üslup ve yaklaşımlarından memnunum.....	4
3.Talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir/bilgilendirir.....	4
4.Problemlerin çözülmesinden sonra aynı şikâyeti tekrar yaşamıyorum.....	4
5.Başkanlığın web sayfasındaki veriler tatmin edici düzeydedir.....	5
6.Genel olarak Yapı İşleri Daire Başkanlığı faaliyetlerinden memnunum.....	5
C. GÖRÜŞ VE ÖNERİLER	6
Görüş-Öneri varsa lütfen belirtiniz.	
D. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME	6

GİRİŞ

Üniversitemiz bünyesinde gerçekleştirilen kalite çalışmalarının en önemli amaçlarından biri, iç ve dış paydaşlarımızın üniversitemize yönelik memnuniyetlerini artırmaktır. Bu amaç doğrultusunda, öncelikle paydaşlarımızın mevcut memnuniyet düzeylerini belirlemek, onların bakış açısından güçlü yönlerimizi ve gelişime açık yanlarımızı tespit etmek, sonrasında ise iyileştirme çalışmalarına geçmek gerekmektedir. İç ve dış paydaşlarımızın Daire Başkanlığımıza yönelik memnuniyetlerini arttırma çalışmalarının bir parçası olan memnuniyet anketi uygulamaları, sonuçlar doğrultusunda alınacak tedbirler ve geliştirici faaliyetler yoluyla Daire Başkanlığımızca sunulan hizmetlerin niteliğinin arttırılmasına destek sağlayacaktır.

Daire Başkanlığımız iç paydaşları olarak akademik ve idari personelin Daire Başkanlığımız tarafından sunulan hizmet ve imkânlardan memnuniyetlerini, Başkanlığımıza ynelik görüşlerini belirlemek amacıyla **23.10.2024-08.11.2024** tarihleri arasında ***Yüz yüze metoduna göre oluşturulan anket formu, paydaşlara verilerek Daire Başkanlığımızı değerlendirmeleri istenilmiştir.*** Toplam **16** dış paydaş anketimize katılmıştır.

Anketin uygulama aşamasında katılımcılara 7 soru sorulmuş olup, her bir soruyu seçeneklerden **(1) Çok Kötü, (2) Kötü , (3) Orta, (4) İyi, (5) Çok İyi** şeklinde yanıtlamaları istenilmiştir.

A. DEMOGRAFİK DAĞILIM

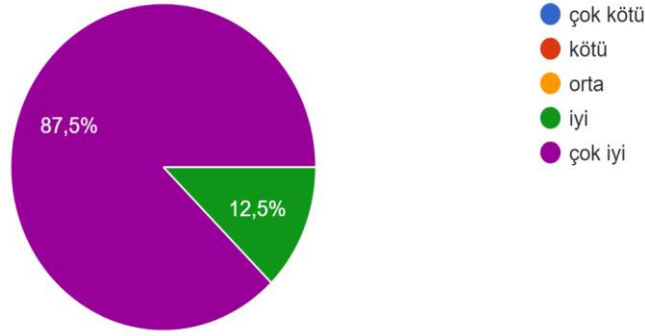
Ankete katılan katılımcı sayısı toplam **16** dır.

B. HİZMETLERE İLİŞKİN MEMNUNİYET DÜZEYİ

1.

1.Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığıyla Rahatlıkla İletişim Kurabiliyor Musunuz?

16 yanıt

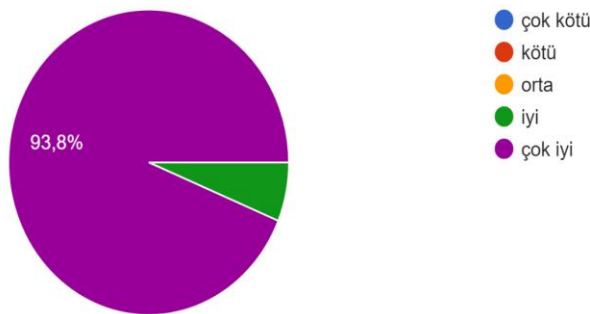


Memnuniyet düzeyi **%87,5** olup memnuniyet düzeyi çok iyidir.

2.

2.Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı Personelinin Tutum ve Davranışlarından Memnun Musunuz?

16 yanıt

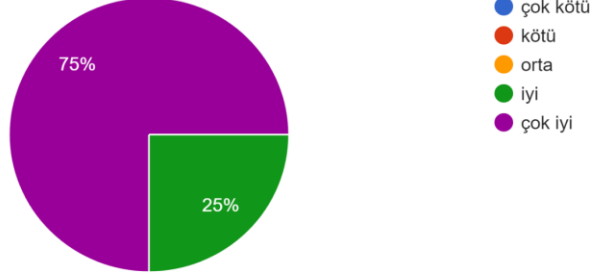


Memnuniyet düzeyi **%93,8** olup memnuniyet düzeyi çok iyidir.

3.

3. İşlerin gerçekleştirilme sürecinde karşılaşılan sorunlarda İdare ve Kontrol Mühendisleri yeterli çözüm sunuyor mu?

16 yanıt

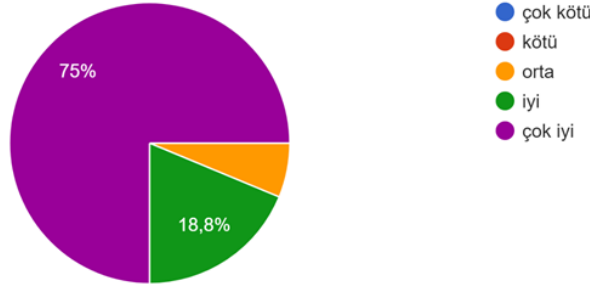


Memnuniyet düzeyi %75 olup memnuniyet düzeyi çok iyidir.

4.

4. İşlerin gerçekleştirilme sürecinde karşılaşılan sorunlarda İdare ve Kontrol Mühendisleri tarafından karar alma süreci yeterince hızlı mıdır?

16 yanıt

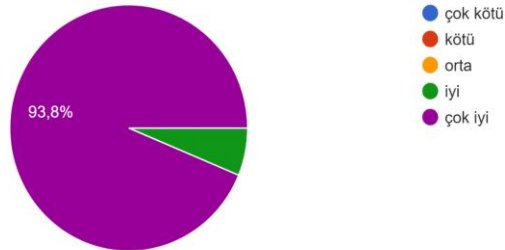


Memnuniyet düzeyi %75 olup memnuniyet düzeyi çok iyidir.

5.

5. Hakedişlerin Zamanında Yapılmasından Memnun Musunuz?

16 yanıt

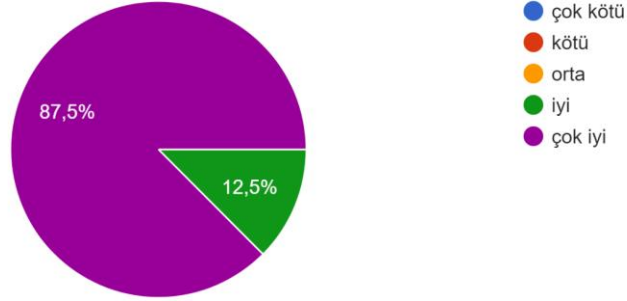


Memnuniyet düzeyi %93,8 olup memnuniyet düzeyi çok iyidir.

6.

6. İşlerinizi Yürütmekle İlgili Sizlere Sağlanan İmkânlardan Memnun Musunuz?

16 yanıt

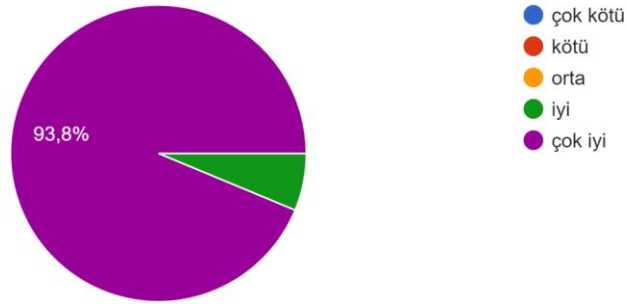


Memnuniyet düzeyi %87,5 olup memnuniyet düzeyi çok iyidir.

7.

7. Üniversitemizle Birlikte Çalışmaktan Memnun Musunuz?

16 yanıt



Memnuniyet düzeyi %93,8 olup memnuniyet düzeyi çok iyidir.

C. GÖRÜŞ VE ÖNERİLER

Daha İyi ve Daha Etkin Bir İşbirliği İçinde Olabilmemiz İçin Sizce Neler Yapılması Gerekir?

2 anket katılımcısı görüş ve öneride bulunmuştur. Anketteki görüş ve öneriler listelenmiştir.

1-Bayındırlık Birim Fiyatlarıyla, Piyasadaki fiyat farkı bulunuyor özellikle elektrik ve tesisat imalatlarında.

2-Projelerde mümkün olduğunca eksiksiz çıkabilmesi

D. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Başkanlığımız tarafından sunmuş olduğumuz hizmetlere yönelik iç paydaş memnuniyet düzeyini ölçmek amacıyla hazırlanan 7 maddelik anket ve 2 adet görüş 16 dış paydaşın katılımı ile uygulanmış ve bu rapor kapsamında sonuçlar değerlendirilmiştir.

Sonuç olarak gerçekleştirilen ankette genel memnuniyet düzeyinin tamamının **iyi ve çok iyi** düzeyde olması dış paydaşlar açısından memnuniyetin sağlanması konusunda başarılı olduğumuzun göstergesidir.

Çevre Şehircilik ve İklim değişikliği Bakanlığı her yıl sene başında, bazen de yıl içerisinde birkaç kere güncel piyasa durumlarına göre birim fiyatları güncellemektedir.

İhaleye çıktığımız projelerin mümkün oldukça eksiksiz olması konusunda çalışmaktayız.