

2019 YILI BAP PAYDAŞ MEMNUNİYET ANKETİ SONUÇ DEĞERLENDİRME

	5-Çok Yeterli	4-Yeterli	3-Ne Yeterli Ne Yetersiz	2-Yetersiz	1-Çok Yetersiz	Cevap Toplamı	Cevap Yüzdesi (%)
Birimimiz hakkında size verilen bilgilerin yeterliliği	10	12	5	1	1	29	100
İstedığınız hizmeti karşılama yeteneğimiz	8	11	9	0	0	28	97
Aldığınız hizmetle ilgili doğru, eksiksiz bilgi verebilmemiz	11	12	5	0	0	28	97
Aldığınız hizmetle ilgili zamanında bilgi verebilmemiz	10	13	3	2	0	28	97
Personelimizin iş hakkındaki bilgi birikimi	12	14	3	0	0	29	100
Personelimizin size karşı ilgisi, tavrı, yaklaşımı	11	15	2	0	0	28	97
Herhangi bir şikayetinizin çözülme hızı	7	16	4	1	0	28	97
Aradığınız ilgililere en kısa sürede ulaşabilme hızı	7	17	4	1	0	29	100
Sorularınıza yapıcı bir şekilde yaklaşılma durumu	11	12	5	0	0	28	97
Sorularınıza gerekli sürede yanıt verilebilme hızı	9	13	6	0	0	28	97
İstenilen kalitede hizmet alabilmeniz	8	12	6	2	0	28	97
Genel bir değerlendirme yaparsanız, BAP Birimi ile çalışma memnuniyetiniz	9	13	6	0	0	28	97
TOPLAM	113	160	58	7	1	339	

2019 YILI BAP PAYDAŞ MEMNUNİYET ANKETİ PUANI

Memnuniyet Puanı	Puan		Cevap Sayısı	Memnuniyet Puanı
Çok Yeterli	5	x	113	565
Yeterli	4	x	160	640
Ne Yeterli Ne Yetersiz	3	x	58	174
Yetersiz	2	x	7	14
Çok Yetersiz	1	x	1	1
Genel Toplam			339	1394

2019 YILI BAP PAYDAŞ MEMNUNİYET ANKETİ PUANI YÜZDESİ

Memnuniyet Puanı	Puan		Cevap Sayısı	Memnuniyet Puanı	Memnuniyet Puan Yüzdesi (%)
Çok Yeterli	5	x	113	565	41
Yeterli	4	x	160	640	46
Ne Yeterli Ne Yetersiz	3	x	58	174	12
Yetersiz	2	x	7	14	01
Çok Yetersiz	1	x	1	1	00
Genel Toplam			339	1394	100

2019 YILI BAP PAYDAŞ MEMNUNİYET ANKETİ ORTALAMA MEMNUNİYET PUANI

	Memnuniyet Puanı Genel Toplamı		Cevap Sayısı Genel Toplamı	Ortalama Memnuniyet Puanı
Ortalama Memnuniyet Puanı	1394	/	339	4,11