



RECEP TAYYİP
ERDOĞAN
ÜNİVERSİTESİ

**BANKA HİZMETLERİNE YÖNELİK MEMNUNİYET ANKETİ
SONUÇ RAPORU**

Kalite Koordinatörlüğü

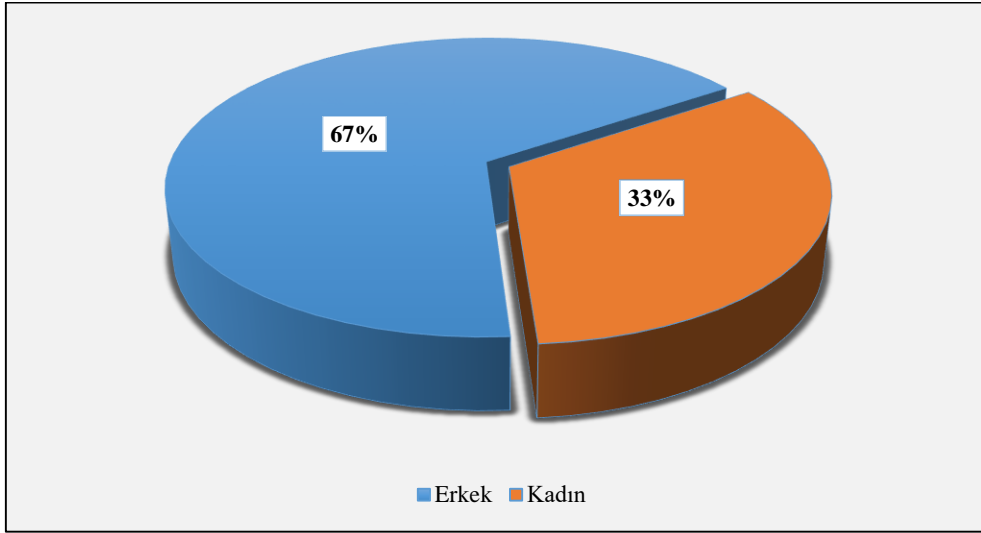
Mayıs – 2021

GİRİŞ

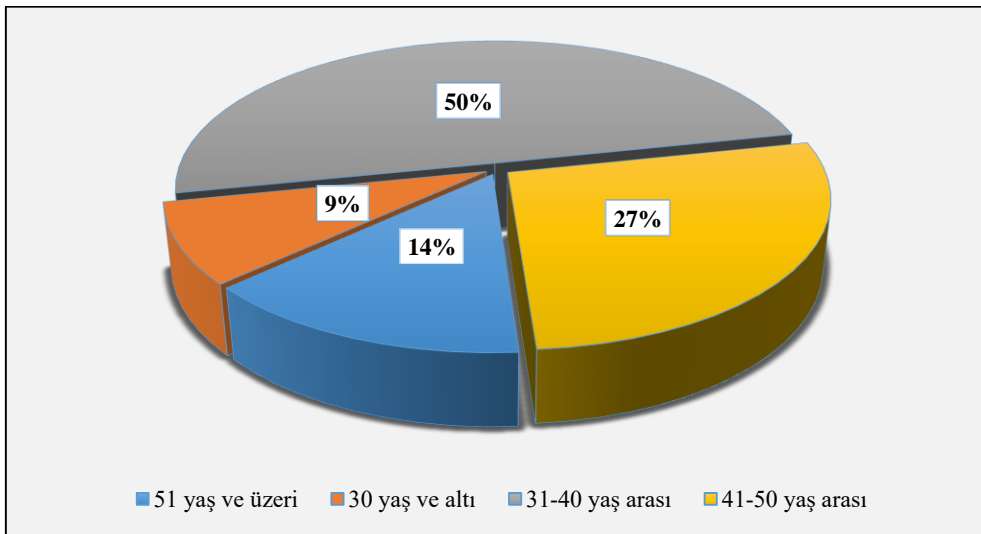
Bu araştırmada Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi'nin anlaşmalı olduğu banka tarafından sunulan hizmetlere yönelik akademik ve idari personelin memnuniyet düzeyinin ölçülmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla oluşan anket 27.04.2021 – 18.05.2021 tarihleri arasında REBİS sistemi üzerinden uygulanmıştır. Ankete toplamda 760 personel katılım sağlamıştır. Araştırma kapsamında elde edilen veriler aşağıda çözümlenmiştir.

1. Demografik Dağılım

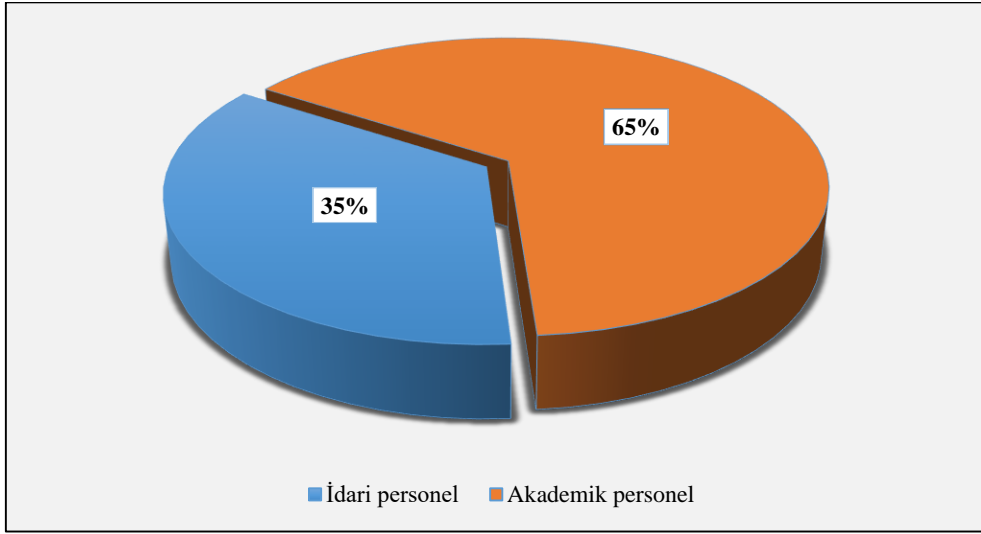
Grafik 1: Cinsiyete göre dağılım



Grafik 2: Yaş'a göre dağılım

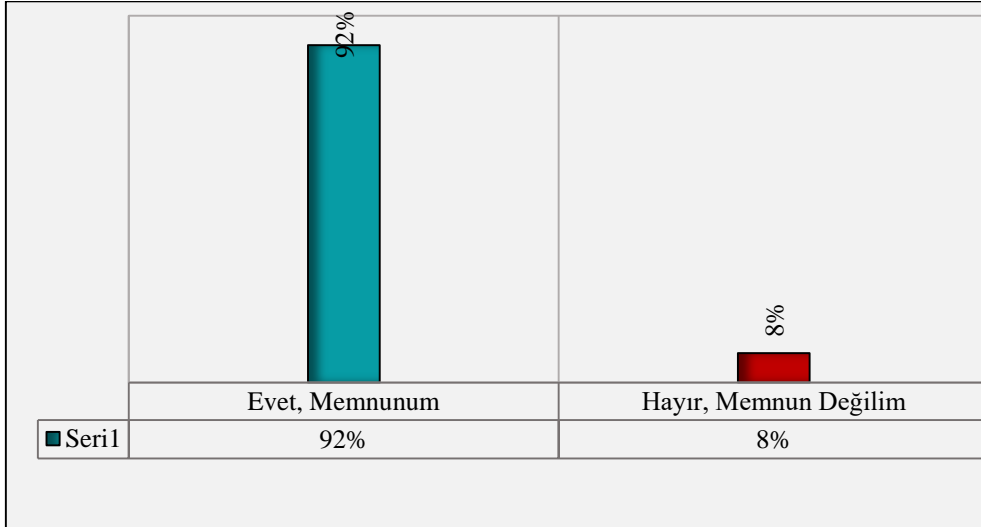


Grafik 3: Üniversitedeki pozisyona göre dağılım

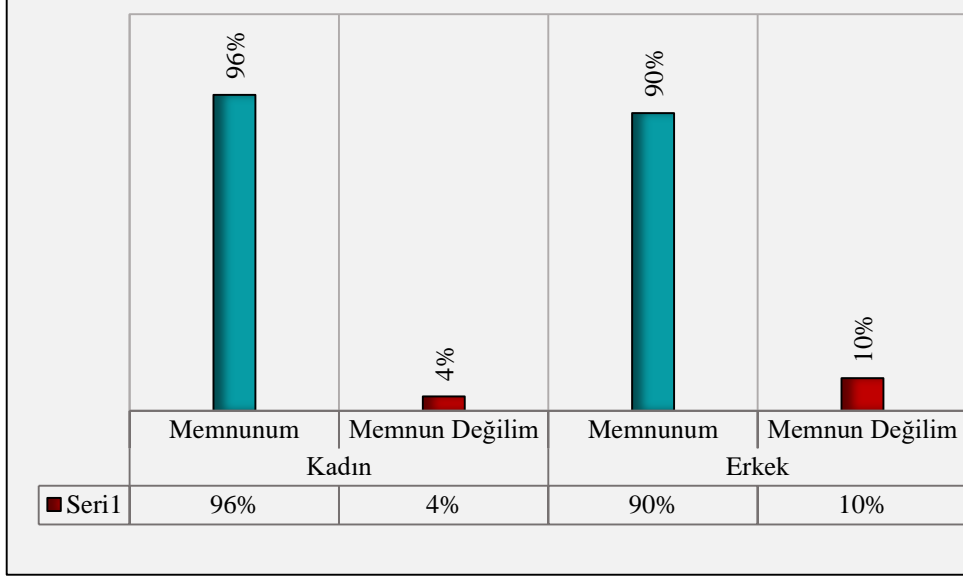


2. Banka Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Analizi

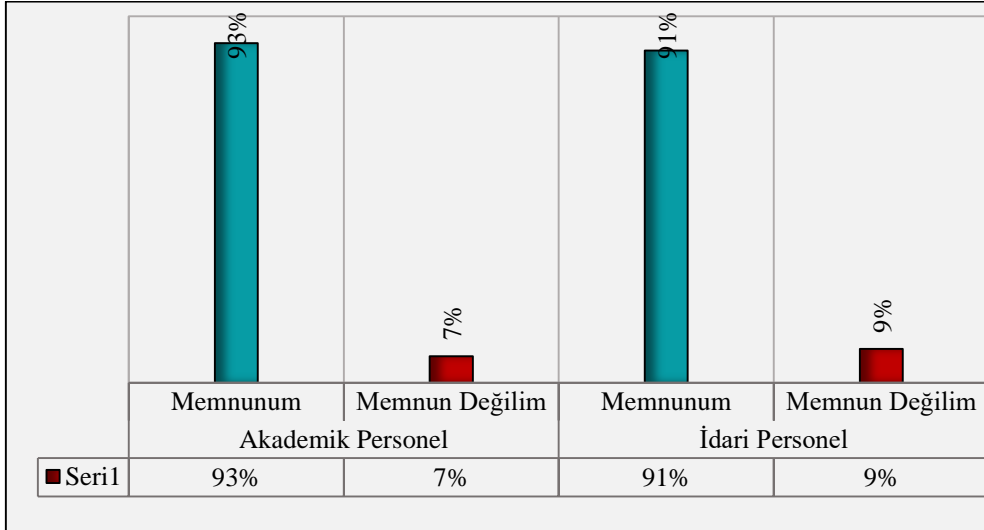
Grafik 4: Ziraat Bankasından aldığınız hizmetten memnun musunuz?



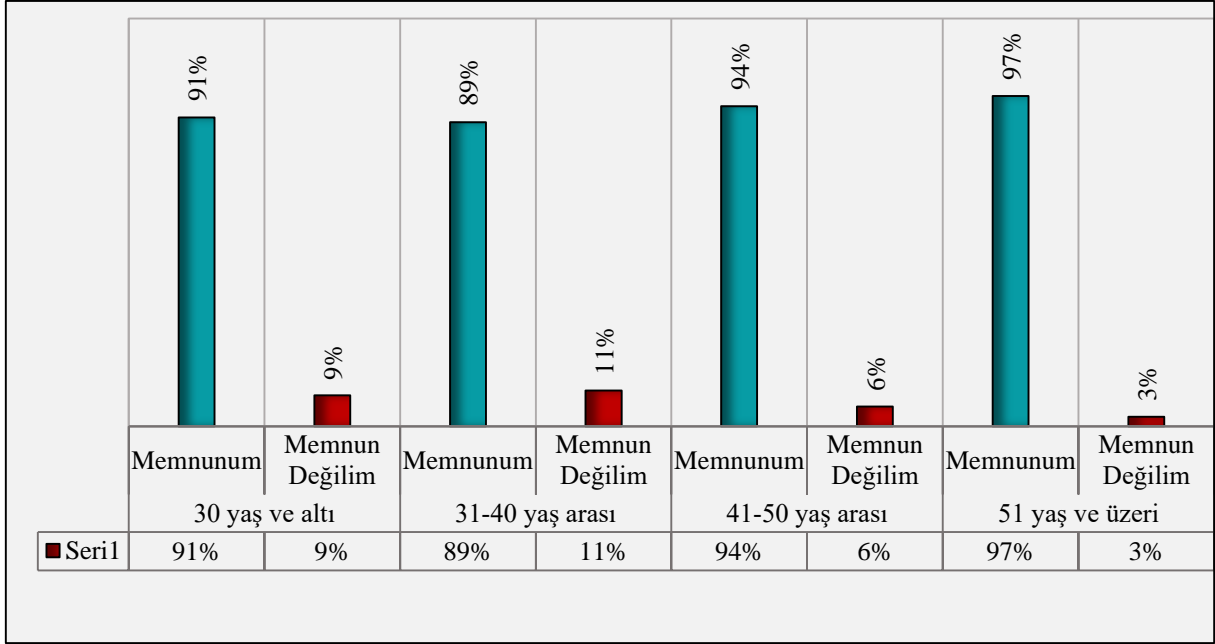
Grafik 5: Cinsiyete göre Ziraat Bankası hizmetlerinden duyulan memnuniyet düzeyi



Grafik 6: Görev yapılan pozisyona göre Ziraat Bankası hizmetlerinden duyulan memnuniyet düzeyi



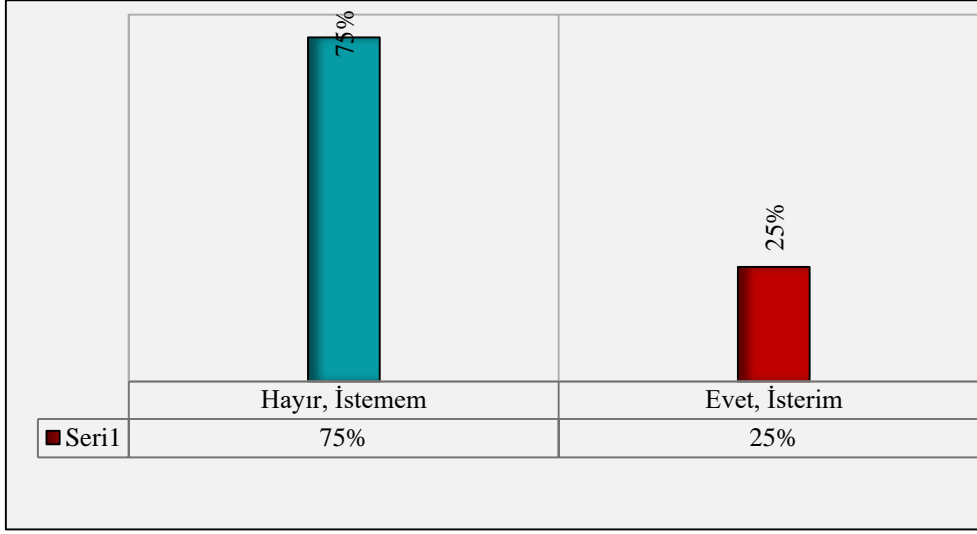
Grafik 7: Yaş aralığına göre Ziraat Bankası hizmetlerinden duyulan memnuniyet düzeyi



Ziraat bankasından alınan hizmetlerden memnun olmadığını belirten katılımcılardan memnuniyetsizlik gerekçelerini belirtmeleri talep edilmiştir. Alınan yanıtlar değerlendirildiğinde sıklıkla belirtilen hususlar şu şekilde maddeleştirilebilir;

- Banka promosyon miktarının emsallerine kıyasla düşük olması
- Banka ATM'sinin sıklıkla arızalanması ve müşteri sayısına kıyasla yeterli olmaması
- Banka tarafından sunulan kredi kartının sunduğu avantajların sınırlı olması
- Müşteri ilişkilerinin zayıf olması / personelin ilgisizliği
- Banka teknolojisinin / mobil olanakların güncel olmaması (mobil uygulamanın yetersizliğine yönelik talepler bu gruptadır)

Grafik 8:Yeni yapılacak promosyon ihalesinde farklı bir bankayla çalışmak ister misiniz?



Grafik 9: Farklı bir banka ile çalışmayı tercih eden katılımcıların birlikte çalışılmasını önerdiği bankalar
(Toplam yanıt sayısı: 191)

