



**İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı**

**İç Paydaş Memnuniyet Anket  
Sonuçları ve Değerlendirmesi  
2024**



## A. İç Paydaş Anketi

Aşağıda sunulan anket İdari Ve Mali İşler Daire Başkanlığı faaliyet ve hizmetleri hakkındaki görüş ve beklentilerinizi ölçmek, değerlendirmek, gerekli görülen alanlarda iyileştirme çalışmalarının yapılması, iyi olduğumuz alanlarda sürdürülebilirliğin sağlanması amacıyla hazırlanmıştır.

Başkanlığımızın 2024 yılında sunduğu hizmetlerin kalitesini değerlendirmek için hazırlanan anket </idarimali/form/2024-yili-ic-paydas-memnuniyet-anketi> web adresinde paydaşlarımıza 18.12.2024 tarih ve E-27571506-044-6501 sayılı [yazı](#) ile ilan edilmiştir. Web sayfası üzerinden gerçekleştirilen 8 soruluk anketimize niversite genelinde 183 personel katılım sağlamıştır.

Ankette katılımcılardan, 1-7 sorulara "**Katılıyorum, Katılıyorum, Kararsızım ve Fikrim Yok**" 4 madde şeklinde cevaplamaları ve ayrıca katılımcıların varsa görüş ve önerilerini ifade etmeleri istenmiştir.



Katılıyorum Katılmıyorum Karasızım Fikrim Yok Toplam

## Sorular

|   |        |       |       |       |       |        |
|---|--------|-------|-------|-------|-------|--------|
| 1-Başkanlığınızdan ihtiyaç duyduğum alanlarda destek alabiliyorum.              | Kişi   | 127   | 18    | 25    | 13    | 183    |
|   | Oran % | 69,4  | 9,84  | 13,66 | 7,1   | 100,00 |
| 2-Başkanlığınız yönetici ve personellerine ulaşmakta sorun yaşamıyorum.         | Kişi   | 128   | 23    | 23    | 9     | 183    |
|   | Oran % | 69,95 | 12,57 | 12,57 | 4,92  | 100,00 |
| 3-Başkanlığınızın sunduğu güvenlik hizmetlerinden memnunum.                     | Kişi   | 126   | 19    | 30    | 8     | 183    |
|   | Oran % | 68,85 | 10,38 | 16,39 | 4,37  | 100,00 |
| 4-Başkanlığınızın sunduğu lojman hizmetlerinden memnunum.                       | Kişi   | 29    | 52    | 28    | 74    | 183    |
|   | Oran % | 15,85 | 28,42 | 15,3  | 40,44 | 100,00 |
| 5-Başkanlığınız web sayfasını güncel ve yeterli buluyorum.                      | Kişi   | 104   | 13    | 44    | 22    | 183    |
|   | Oran % | 56,83 | 7,1   | 24,04 | 12,02 | 100,00 |
| 6-Taleplerimin karşılanmasında geçen işlem süresinden memnunum.                 | Kişi   | 106   | 28    | 30    | 19    | 183    |
|   | Oran % | 57,92 | 15,3  | 16,39 | 10,38 | 100,00 |
| 8-Başkanlığınızın sunduğu hizmetler aksamakta ve memnuniyetimizi düşürmektedir. | Kişi   | 38    | 100   | 29    | 16    | 183    |
|   | Oran % | 20,77 | 54,64 | 15,85 | 8,74  | 100,00 |



## B. İç Paydaş Anket Soruları Değerlendirmeleri

### 1-Başkanlığınızdan ihtiyaç duyduğum alanlarda destek alabiliyorum.

İhtiyaç duyduğum konularda destek alabiliyorum anketi yanıtlarının anketi yanıtlarının iç paydaşlarımızca %69 "Katılıyorum" ve %10 "Katılmıyorum" %14 "Kararsızım" %7 "Fikrim Yok" olarak değerlendirilmiştir. Bu sonuca göre Başkanlığımız iç paydaşlarına destek olabilme anlamında iyi bir seviyede olduğu görülmektedir.

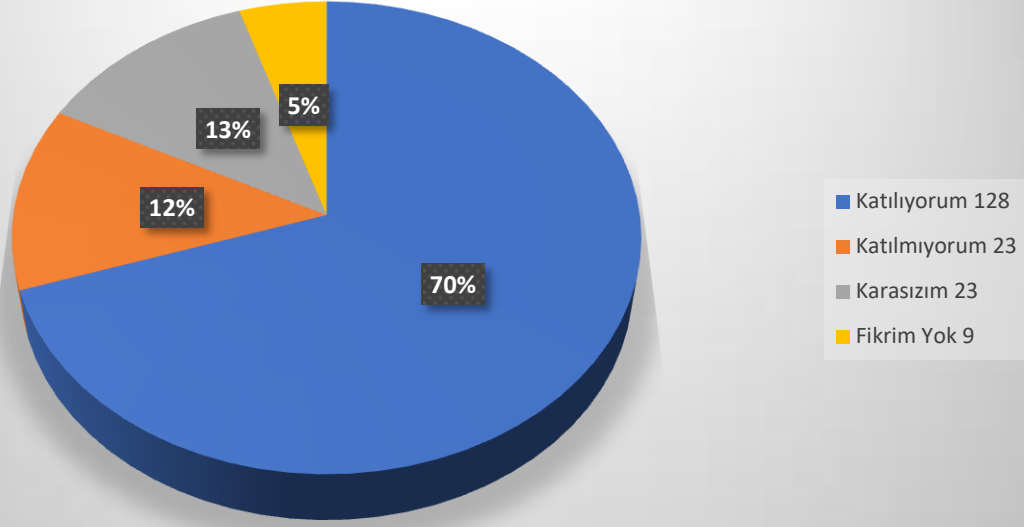


### 2- Başkanlığınız yönetici ve personellerine ulaşmakta sorun yaşamıyorum.

Başkanlığımız personellerine ulaşılabilirlik düzeyi anketi yanıtlarının iç paydaşlarımızca %70 "Katılıyorum" ve %12 "Katılmıyorum" %13 "Kararsızım" %5 "Fikrim Yok" olarak değerlendirilmiştir. Bu sonuca göre Başkanlığımız ulaşılabilirlik düzeyinin iyi bir seviyede olduğu görülmektedir.



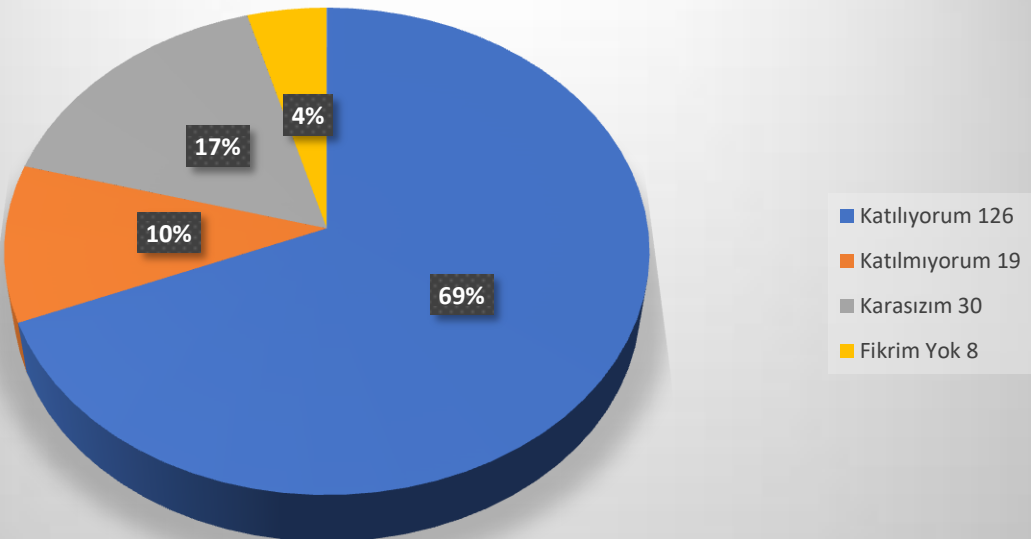
Başkanlığınız yönetici ve personellerine ulaşmakta sorun yaşamıyorum



3- Başkanlığınızın sunduğu güvenlik hizmetlerinden memnunum.

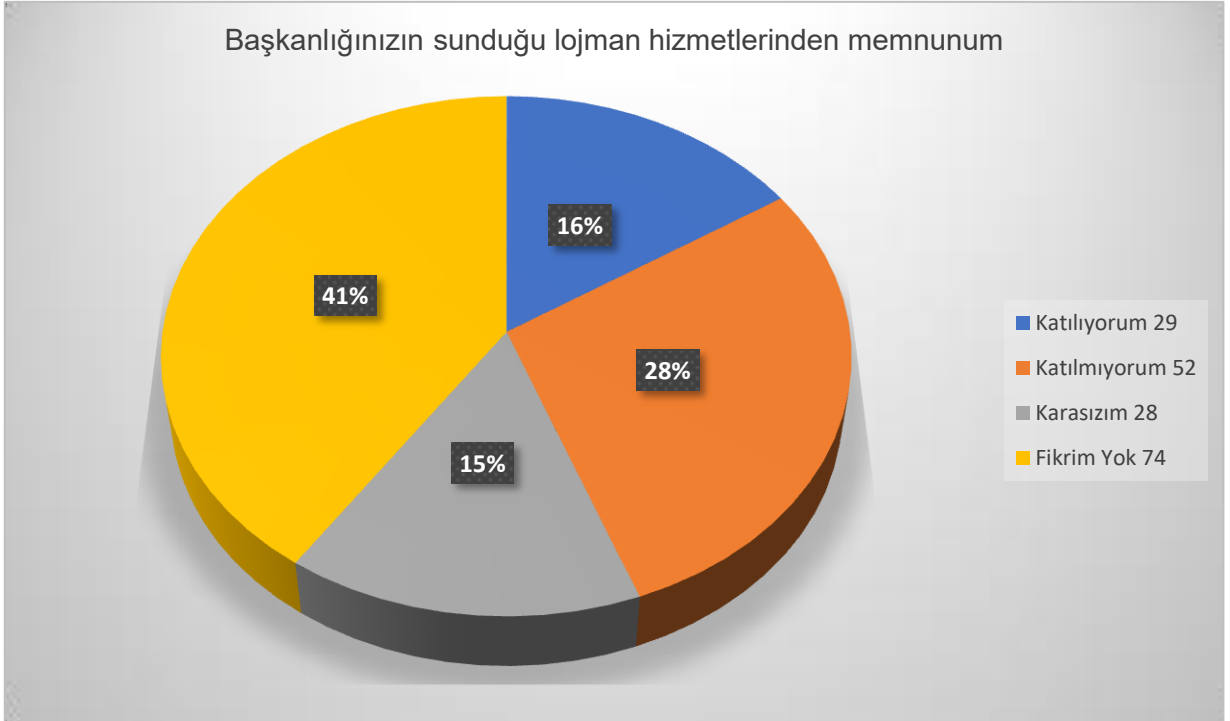
Başkanlığımızın sunduğu güvenlik hizmetlerinin düzeyi anketi yanıtlarının iç paydaşlarımızca %69 "Katılıyorum" ve %10 "Katılmıyorum" %17 "Kararsızım" %8 "Fikrim Yok" olarak değerlendirilmiştir. Bu sonuca göre Başkanlığımız güvenlik hizmetleri memnuniyet düzeyinin iyi bir seviyede olduğu görülmektedir.

Başkanlığınızın sunduğu güvenlik hizmetlerinden memnunum.\*



#### 4- Başkanlığınızın sunduğu lojman hizmetlerinden memnunuz.

Başkanlığımızın sunduğu lojman hizmetlerinin düzeyi anketi yanıtlarının iç paydaşlarımızca %16 "Katılıyorum" %28 "Katılmıyorum" %15 "Kararsızım" %41 "Fikrim Yok" olarak değerlendirilmiştir. Bu sonuca göre Başkanlığımız lojman hizmetleri konusunda iç paydaşlarımızın büyük bir kısmının fikrinin olmadığı ortaya çıkmıştır. Alınan geri bildirimler sonucunda 2025 yılında lojmanlarla ilgili bilgilerin paylaşılmasında web sayfasında güncellemeler yapılmıştır.

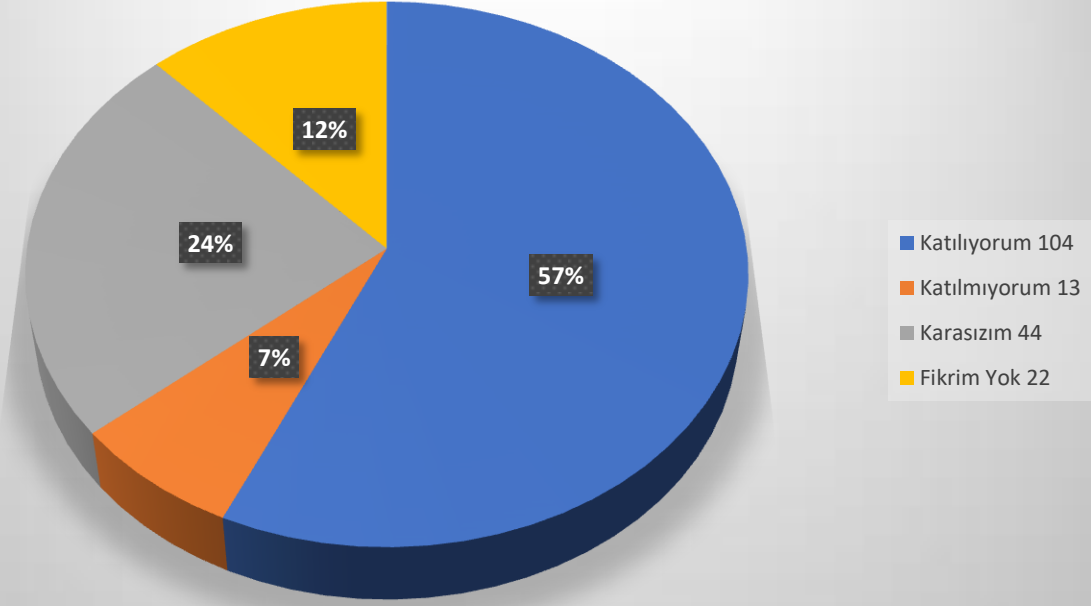


#### 5- Başkanlığınız web sayfasını güncel ve yeterli buluyorum.

Başkanlığınız web sayfasının yeterlilik düzeyi iç paydaşlarımızca Başkanlığımızın sunduğu iç paydaşlarımızca %57 "Katılıyorum" %13 "Katılmıyorum" %44 "Kararsızım" %22 "Fikrim Yok" olarak değerlendirilmiştir. Bu sonuca göre Başkanlığımız web sayfasının güncelliği ve yeterli oluşunun iyi bir seviyede olup, bu güncelliğin devamının sağlanması için çalışmalara devam edilecektir.



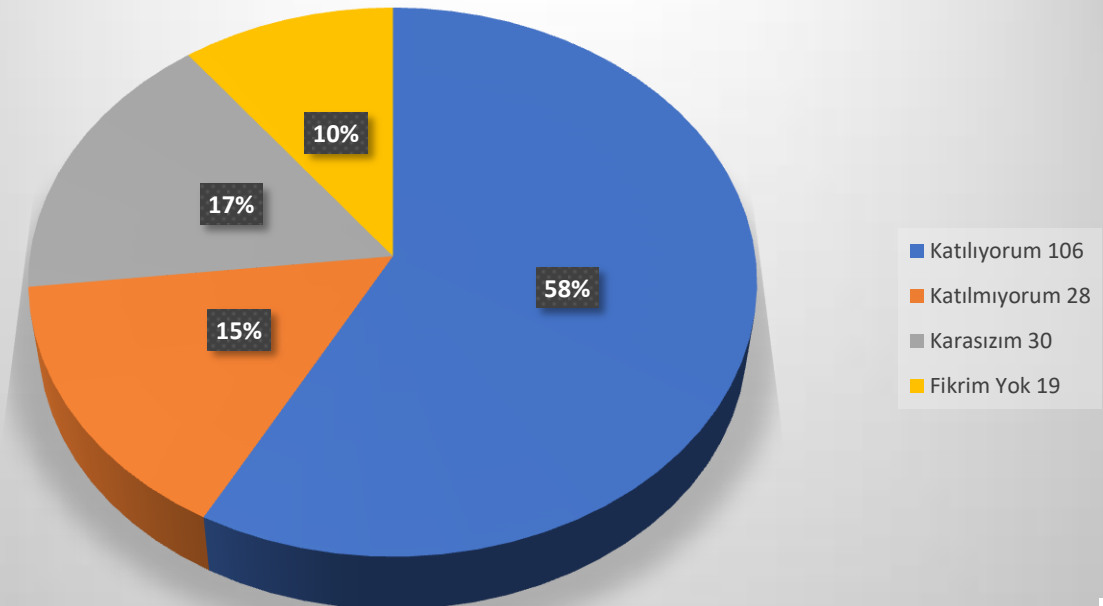
### Başkanlığınız web sayfasını güncel ve yeterli buluyorum



### 6- Taleplerimin karşılanmasında geçen işlem süresinden memnunum.

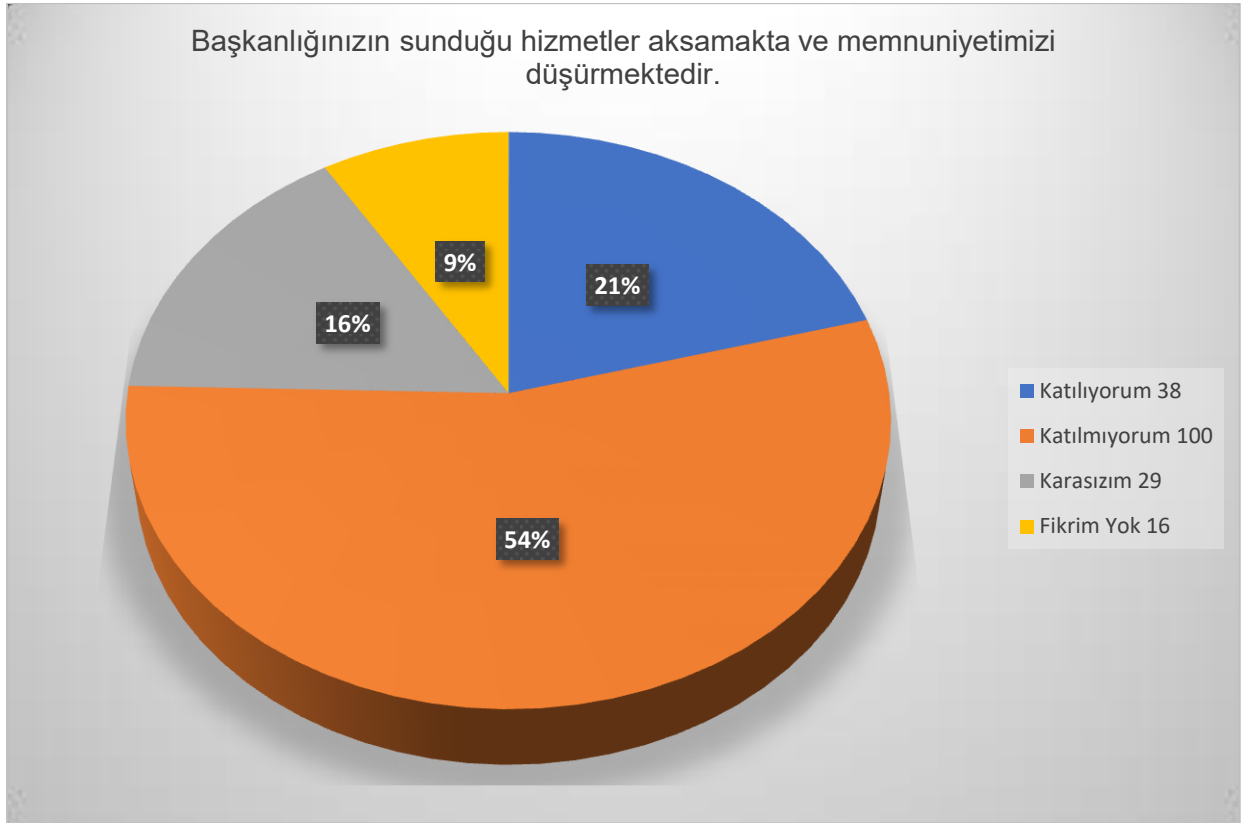
Başkanlığımızın talepleri karşılama süresin memnuniyetinin ölçümünde iç paydaşlarımızca %58 "Katılıyorum" ve %15 "Katılmıyorum" %17 "Kararsızım" %10 "Fikrim Yok" olarak değerlendirilmiştir. Bu sonuca göre Başkanlığımız talepleri karşılama süresi düzeyinin de iyi bir seviyede olduğu görülmektedir.

### Taleplerimin karşılanmasında geçen işlem süresinden memnunum



## 7- Başkanlığınızın sunduğu hizmetler aksamakta ve memnuniyetimizi düşürmektedir.

Başkanlığınızın sunduğu hizmetler aksamakta ve memnuniyetimizi düşürmektedir anketi yanıtlarının iç paydaşlarımızca %38 "Katılıyorum" ve %54 "Katılmıyorum" %16 "Kararsızım" %9 "Fikrim Yok" olarak değerlendirilmiştir. Bu sonuca göre Başkanlığımızın sunduğu hizmetlerin aksamadığı görüşünün daha fazla olduğu görülmektedir.





## Sonuç

Başkanlığımız Üniversitemizin eğitim, öğretim alanında en iyi hizmet verebilmesi için Rektörlük Merkez birimleri ile bağlı Fakülte, Yüksekokul, Enstitü, Bölüm ve Merkezlere katkıda bulunmak amacıyla , alımı gerçekleştirilen malzemelerin eğitim ve öğretim hizmetlerini aksatmayacak şekilde, zamanında ve düzenli olarak dağıtımını sağlamak, Üniversitemizin tüm birimlerinin elektrik, su, doğalgaz abonelik işlemlerini ve kullanım giderlerini tespit etmek, bunu en uygun şekilde satın almak ve mümkünse tasarruf önlemleri almak, hizmet içi eğitim çalışmalarını düzenlemek, personelin bilgilendirilmesi için geliştirici ve eğitici eğitim, seminer ve sempozyumlara katılımını sağlamak, gerek mali işlerde gerekse idari işlemlerdeki kayıtlardan her zaman hesap vermeyi, sorumluluğu, gerçekçiliği ve katılımcılığı adil ve ilkeli olarak hizmet sağlamak, teknolojik imkanlarla donatılmış, çağdaş ve bilimsel tüm gelişmelerin çalışmalarını yansıtan, işinde uzman, yaratıcı, yenilikçi, ilkeli ve dürüst personeliyle temin ettiği kaynakları en iyi şekilde kullanarak her zaman önce kamunun ve kurumun menfaatlerini ön planda tutarak, vereceği hizmet ile Üniversitemizde örnek bir başkanlık olmayı kendine amaç edinmiştir.

Anket, Başkanlığımızın hizmet kalitesini ve paydaşlarımızın memnuniyet düzeyini ölçmek, değerlendirmek ve iyileşmeye açık alanlarını tespit edilerek gerekli önlemlerin alınması amacı ile gerçekleştirilmiştir. Anketimize 183 personel katılım sağlamıştır. Anket sonuçları analiz edildiğinde Başkanlığımız iç paydaşların genel memnuniyet düzeyinin **"Katılıyorum"** yoğunluğunda kalması memnuniyet vericidir. Memnuniyet düzeyi düşük alanlarda gerekli çalışmalar yapılarak iyileştirme sağlanacaktır.



