

2025 YILI MEMNUNİYET ANKET SONUÇ VE DEĞERLENDİRME RAPORU

Başkanlığımız tarafından, hizmet kalitesinin değerlendirilmesi, kurumsal gelişimin desteklenmesi ve paydaş memnuniyetinin ölçülmesi amacıyla 16-22 Aralık 2025 tarihleri arasında Üniversitemiz akademik ve idari personeline yönelik memnuniyet anketi uygulanmıştır. Katılımcı odaklı yönetim anlayışı doğrultusunda gerçekleştirilen anket çalışmasına toplam 1090 paydaş katılım sağlamış, 1086 katılımcı anketi tamamlamıştır. Yapılan değerlendirme sonucunda Başkanlığımıza ilişkin genel memnuniyet oranı %92,35 olarak ölçülmüş olup, elde edilen veriler sunulan hizmetlerin büyük ölçüde olumlu değerlendirildiğini göstermiştir.

Anket sonuçları incelendiğinde; hizmet süreçlerinin etkinliği, personelin yaklaşımı, taleplere geri dönüş süresi ve sunulan hizmetlerin erişilebilirliği gibi başlıklarda yüksek memnuniyet düzeyine ulaşıldığı görülmüştür. Bununla birlikte, hizmet süreçlerinin daha etkin yürütülmesine yönelik bazı öneri ve değerlendirmeler de katılımcılar tarafından paylaşılmıştır. Elde edilen geri bildirimler, Başkanlığımızın sürekli iyileştirme yaklaşımı kapsamında değerlendirilmiş olup, hizmet kalitesinin artırılması amacıyla gerekli planlama ve geliştirme çalışmalarının yürütülmesi hedeflenmektedir.

Anket sonuçları, kalite güvencesi ve sürekli iyileştirme çalışmaları kapsamında Birim Kalite Komisyonu toplantısında değerlendirilmiş olup, 2026 yılı içerisinde iç paydaşlara yönelik saha ziyaretleri gerçekleştirilmesine karar verilmiştir. Bu doğrultuda, paydaş görüşlerinin yerinde değerlendirilmesi, ihtiyaç ve beklentilerin daha etkin şekilde analiz edilmesi ve kurumsal hizmet süreçlerinin geliştirilmesi amaçlanmaktadır. Başkanlığımız, katılımcılarımızın görüş ve katkılarını değerli görmekte olup, Üniversitemize kaliteli, etkin ve sürdürülebilir hizmet sunma anlayışıyla çalışmalarına kararlılıkla devam edecektir.