



**2017 YILI**  
**STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANLIĞI**  
**MEMNUNİYET ANKETİ İYİLEŞTİRME RAPORU**

**HAZİRAN**  
**2017**

## Araştırmanın Amacı

Ahi Evran Üniversitesi Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı olarak 10.03.2017 tarihinde üniversitemizin birimlerine yönelik “*memnuniyet anketi*” yapılmıştır. Anket değerlendirilerek rapor haline getirilip Başkanlığımızın web sayfasında yayınlanmıştır.

Anket sonuçlarına göre memnuniyet oranının %70 olduğu tespit edilmiştir. Bu oranın altında kalan sorular için Başkanlığımız tarafından iyileştirme kararı alınmıştır.

Sınırın altında kalan sorular ve yapılacak iyileştirmeler;

- 1) Sorunum ile gerektiği kadar ilgilenilir.  
Sorunların çözümü için personele daha fazla bilgilendirme yapılacaktır.
- 2) Biriminiz taşınır (aynıyat) işlemleri sürecindeki hizmet kalitesinden memnunum  
Taşınır işlemleri ile ilgili eğitim vermeye devam edilecektir.
- 3) Genel olarak aldığım hizmetten memnunum.  
Sunulan hizmetlerin memnuniyetini artırıcı faaliyetlerde bulunulacaktır.
- 4) Harcama sistemi ve muhasebeleştirme işlemleri sürecinde sunulan hizmet kalitesinden memnunum.  
Harcama sistemi ve muhasebeleştirme işlemleri ile ilgili eğitim vermeye devam edilecektir.
- 5) Stratejik Plan Hazırlığı ile yıl içindeki uygulanmasındaki hizmet kalitesinden memnunum.  
Stratejik plan hazırlığı içindeki uygulama için eğitim ve bilgilendirmeye yapılmaya devam edilecektir.
- 6) Gerektiğinde birim yöneticisine kolayca ulaşabilirim.  
İletişim kanalları açık ve açık kalmaya devam edilecektir.
- 7) Sunulan hizmet yeterince hızlıdır.  
Mevzuata belirlenen süreler içerisinde hizmet verilmektedir. Bu süreler mümkün olan en kısa sürede yapılacaktır.
- 8) İç Kontrol Standartları Uyum Eylem Planının uygulanmasını yeterli buluyorum.  
Eylem planı uygulanması için anketler, toplantılar ve raporlar yapılacaktır.
- 9) Biriminiz tarafından verilen hizmet içi eğitimlerden memnunum.  
Eğitim daha çok vermeye çalışılacaktır.
- 10) Bütçe Hazırlığı ile yıl içindeki bütçe uygulamalarını ve ödenek talebi sürecindeki hizmet kalitesinden memnunum  
Mevzuat ve ödenekler doğrultusunda talepler değerlendirilmekte, bütçe uygulamaları gerçekleştirilmektedir.İmkalar ölçüsünde talepler dikkate alınacaktır.