



2026 YILI
AKADEMİK VE İDARİ PERSONEL
MEMNUNİYET ANKETİ
ANALİZ RAPORU
BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI





2026 Yılı Personel Memnuniyet Anketi Sonucu Değerlendirme Raporu

2026 yılını değerlendirmek amacıyla Trabzon Üniversitesi Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından üniversite akademik ve idari personeline yönelik Memnuniyet Anketi uygulanmıştır. Anket sonuçları aşağıda sunulmuştur.

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Memnuniyet Anketi; katılımcı bilgileri, teknik destek hizmetleri, iletişim süreçleri, altyapı hizmetleri ve kullanıcı deneyimine ilişkin değerlendirmeleri içeren bölümlerden oluşmaktadır. Anket kapsamında yer alan ifadeler 1-5 arası Likert (1: Hiç Memnun Değilim, 2: Memnun Değilim, 3: Kararsızım, 4: Memnunum, 5: Çok Memnunum) ve açık uçlu ifade ölçeklerine göre hazırlanmıştır.

Anket, 20.04.2026-24.04.2026 tarihleri arasında Trabzon Üniversitesi “Anket Sistemi” üzerinden uygulanmış olup toplam **238 katılımcı** tarafından yanıtlanmıştır. Katılımcıların değerlendirmeleri doğrultusunda her bir hizmet alanına ilişkin aritmetik ortalamalar hesaplanmış ve sonuçlar analiz edilmiştir.

Katılımcıların değerlendirmelerine göre, ortalama değeri **3 ve üzeri olan hizmet alanları güçlü yönler**, 3’ün altında kalan hizmet alanları ise geliştirilmesi gereken alanlar olarak değerlendirilmiştir.

Anket sonucunda en yüksek ortalamaya sahip husus 4,05 ortalama ile “Kurumsal e-posta hizmetinden memnunum” ifadesi olmuştur. En düşük ortalamaya sahip husus ise 3,20 ortalama ile “Kablosuz ağ (Wi-Fi) hizmetlerinden memnunum” ifadesi olmuştur.

Anket sonuçlarına göre Bilgi İşlem Daire Başkanlığı hizmetlerine ilişkin **genel memnuniyet ortalaması 3,64** olarak belirlenmiştir. Bu sonuç, sunulan hizmetlerin genel olarak memnuniyet düzeyinde olduğunu göstermektedir.

Yapılan değerlendirmeler sonucunda güçlü yönlerin muhafazası ve sürdürülebilirliği; geliştirmeye açık yönlerin iyileştirilmesi için de sürekli iyileştirme eylem planları hazırlanarak uygulanacaktır.



2026 Yılı Personel Memnuniyet Anketi Sonucu Değerlendirme Raporu

Akademik ve İdari Personel Memnuniyet Anketi (1. Kesinlikle Katılmıyorum, 2. Katılmıyorum, 3. Kararsızım, 4. Katılıyorum, 5. Kesinlikle Katılıyorum)	Ortalama
Kurumsal e-posta hizmetinden memnunum	4,05
Uzaktan bağlantı ile destek hizmetlerinden memnunum	3,86
Personelin iletişim becerisi ve yaklaşımından memnunum	3,85
Sorun çözme etkinliğinden memnunum	3,83
Destek talep süreçlerinin kullanım kolaylığından memnunum	3,74
Arıza ve destek süreçlerinin kolaylığından memnunum	3,74
Destek talep sisteminin kullanım kolaylığından memnunum	3,74
Hizmet taleplerine geri dönüş süresinden memnunum	3,73
Web sitesi kullanım kolaylığından memnunum	3,69
Teknik duyuru ve bilgilendirmeden memnunum	3,68
Kullanıcı geri bildirimlerine verilen önemden memnunum	3,67
Otomasyon ve bilgi sistemleri kullanım kolaylığından memnunum	3,60
Teknik arıza müdahale süresinden memnunum	3,60
Teknik destek hizmetleri yeterliliğinden memnunum.	3,57
Kurumsal internet hizmetinden memnunum	3,50
Donanım destek hizmetlerinden memnunum	3,47
Kamera sistemleri yeterliliğinden memnunum	3,41
Yazıcı ve çevre birimleri destek hizmetlerinden memnunum	3,24
Kablosuz ağ (Wi-Fi) hizmetlerinden memnunum	3,20
Genel Ortalama	3,64