

**KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
ÖĞRENCİ İŞLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI**



İç Paydaş Memnuniyet Anket ve Sonuçları

A-İç Paydaş Anketi

Bu Anket, Öğrenci İşleri Daire Başkanlığımızın hizmet kalitesini ve memnuniyet düzeyini ölçmek, değerlendirmek ve iyileştirmeye açık alanlarının tespit edilerek gerekli önlemlerin alınması amacı ile düzenlenmiştir.

Anket 2021 yılı için Başkanlığımız sayfasında ilan edilmiş olup; üniversitemizde görev yapan akademik-idari gerekli duyuru yapılarak anketin doldurulması istenmiştir.

13 sorudan oluşan anketimize 91 akademik ve idari personel çevrimiçi olarak katılım sağlamıştır. Katılımcılardan 10 soruya '**Kesinlikle Katılıyorum, Katılıyorum, Fikrim Yok, Katılmıyorum, Kesinlikle Katılmıyorum**' , 3 soruya '**Çok Memnunum, Memnunum, , Fikrim Yok, Memnun Değilim, Hiç Memnun Değilim**' şeklinde cevaplamaları istenmiştir.

Daire Başkanlığımızdan üniversitemiz personelinin genel memnuniyet düzeyi %74 oranında gerçekleşmiş olup, anketimizin sonuçları ayrıntılı analizi aşağıdaki tablo ve grafiklerde sunulmuştur.

Anket Sorusu		Fikrim Yok	Katılıyorum	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının yöneticilerine (Daire Bşk., Şube MÜD., vb.) ulaşabiliyor musunuz?	Kişi	12	39	7	30	3
	Oran %	13,19	42,86	7,69	32,97	3,30
Başkanlığımız tarafından iş ve işlemler düzenli yürütülmekte ve zamanında gerçekleştirilmekte midir?	Kişi	16	40	6	27	2
	Oran %	17,58	43,96	6,59	29,67	2,20
Başkanlığımız yönetici ve çalışanları, ihtiyaç duyduğunuzda mevzuat konusunda bilgi vermekte midir?	Kişi	16	36	7	30	2
	Oran %	17,58	39,56	7,69	32,97	2,20
Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı yönetici ve çalışanları, işlerinde ehil yetkin kişiler midir?	Kişi	21	36	8	21	4
	Oran %	23,08	39,56	8,79	23,08	4,40
5,Başkanlığımız yönetici ve çalışanları, hizmet sunumunda kendilerini sürekli geliştirmekte midir?	Kişi	30	30	5	19	5
	Oran %	32,97	32,97	5,49	20,88	5,49
Başkanlığımız yönetici ve çalışanları, hizmet	Kişi	10	51	4	21	5

Öğrenci İşleri Başkanlığı 2025 Yılı İç Paydaş Memnuniyet Anket ve Sonuçları

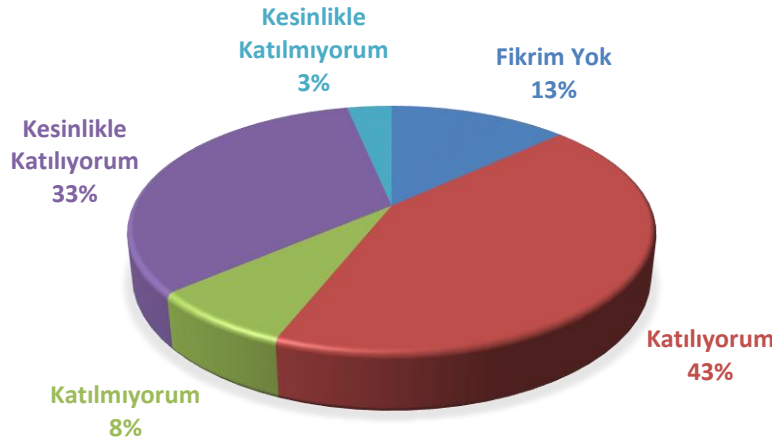
sunumunda nazik ve anlaşılır bir dil kullanmakta mıdır?	Oran %	10,99	56,04	4,40	23,08	5,49
Başkanlığımız tarafından geri bildirimleriniz dikkate alınmakta mıdır?	Kişi	21	44	4	18	4
	Oran %	23,08	48,35	4,40	19,78	4,40
Başkanlığımız yönetici ve çalışanları, etik değerlere uygun hareket etmekte midir?	Kişi	23	40	3	21	3
	Oran %	25,27	43,96	3,30	23,08	3,30
Başkanlığımız yönetici ve çalışanları, hizmetleriyle ilgili ortaya çıkan hataları düzeltmek için gerekli önlemleri almakta mıdır? Olası sorunlara karşı alternatif çözümler üretmekte midir?	Kişi	23	41	6	15	5
	Oran %	25,27	45,05	6,59	16,48	5,49
Başkanlığımızın hizmet anlayışını diğer birimlere önerir misiniz?	Kişi	15	44	13	14	3
	Oran %	16,48	48,35	14,29	15,38	3,30
		Çok Memnunum	Memnunum	Fikrim Yok	Memnun Değilim	Hiç Memnun Değilim
Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı web sayfamız ile ilgili memnuniyetinizi genel olarak nasıl değerlendirirsiniz?	Kişi	18	53	10	4	3
	Oran %	20,45	60,23	11,36	4,55	3,41
Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Çağrı Merkezi memnuniyetinizi genel olarak nasıl değerlendirirsiniz?	Kişi	33	39	39	3	4
	Oran %	36,26	42,86	42,86	3,30	4,40
Öğrenci İşleri Daire Başkanlığından memnuniyetinizi genel olarak nasıl değerlendirirsiniz?	Kişi	16	51	14	5	5
	Oran %	17,58	56,04	15,38	5,49	5,49

B-İç Paydaş Anket Soruları Değerlendirmeleri

1-Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının yöneticilerine (Daire Bşk., Şube MÜD., vb.) ulaşabilir.

İç Paydaşlarımızca 'Kesinlikle Katılıyorum' %33 , 'Katılıyorum' %43 değerlendirilmiştir. 'Kesinlikle Katılıyorum' ve 'Katılıyorum' seçenekleri birlikte değerlendirildiğinde % 76 olarak görülmektedir.

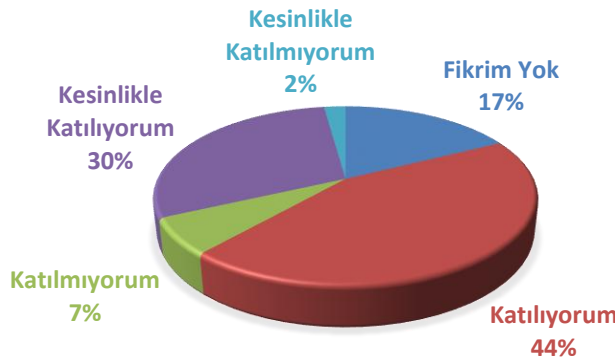
ÖĞRENCİ İŞLERİ DAİRE BAŞKANLIĞININ YÖNETİCİLERİNE (DAİRE BŞK., ŞUBE MÜD., VB.) ULAŞABİLİYOR MUSUNUZ?



2-Birimde iş ve işlemler düzenli yürütülür. İşlemler zamanında gerçekleştirilir.

İç Paydaşlarımızca 'Kesinlikle Katılıyorum' % 30 , 'Katılıyorum' % 44 değerlendirilmiştir. 'Kesinlikle Katılıyorum' ve 'Katılıyorum' seçenekleri birlikte değerlendirildiğinde % 74 Başkanlığımızda İş ve işlemlerin düzenli ve zamanında gerçekleştirilmesi etkisini göstermektedir.

BAŞKANLIĞIMIZ TARAFINDAN İŞ VE İŞLEMLER DÜZENLİ YÜRÜTÜLMEKTE VE ZAMANINDA GERÇEKLEŞTİRİLMEKTE MİDİR?



3-Birim yönetici ve çalışanları, ihtiyaç duyduğunuzda mevzuat konusunda bilgi vermektedir.

İç paydaşlarımızca yapılan değerlendirmelerde “Kesinlikle Katılıyorum” %33, “Katılıyorum” %39 oranında belirtilmiş; her iki seçeneğin birlikte değerlendirilmesiyle toplam oran %72 olarak gerçekleşmiştir. Bu sonuçlar, başkanlık olarak paydaşlarımıza gerekli bilgileri sağlama ve danışmanlık yapma konusundaki hizmet bilinciyle hareket etmemizin etkili olduğunu göstermektedir.



4-Birim yönetici ve çalışanları, işlerinde ehil yetkin kişilerdir.

İç paydaşlarımızca yapılan değerlendirmelerde “Kesinlikle Katılıyorum” %23, “Katılıyorum” %40 oranında belirtilmiş; “Kesinlikle Katılıyorum” ve “Katılıyorum” seçenekleri birlikte değerlendirildiğinde toplam oran %63 olarak görülmektedir.



5-Birim yönetici ve çalışanları, hizmet sunumunda kendilerini sürekli geliştirmektedir.

İç paydaşlarımızca yapılan değerlendirmelerde “Kesinlikle Katılıyorum” %21, “Katılıyorum” %34 oranında belirtilmiş; “Kesinlikle Katılıyorum” ve “Katılıyorum” seçenekleri birlikte değerlendirildiğinde toplam oran %65 olarak görülmektedir.



6-Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı web sayfasını beğenir/yararlanabilir.

İç Paydaşlarımızca '**Çok Memnunum**' %21 , '**Memnunum**' %60 olarak değerlendirilmiştir. '**Çok Memnunum**', '**Memnunum**' seçeneklerini birlikte değerlendirildiğinde %81 olarak görülmektedir. Başkanlığımız web sayfası doğru, güncel ve kolay erişilebilir bilgi içermekte olup, iyileştirmelere devam edilmektedir.



7-Birim yönetici ve çalışanları, hizmet sunumunda nazik ve anlaşılır bir dil kullanır.

İç Paydaşlarımızca '**Kesinlikle Katılıyorum**' %23, '**Katılıyorum**' %56 olarak değerlendirilmiştir. '**Kesinlikle Katılıyorum**', '**Katılıyorum**' seçeneklerini birlikte değerlendirildiğinde %79 olarak görülmektedir. Yüz yüze, telefon, e-posta ve bize yazın iletişim kanallarımızı aktif olarak kullanılmasının etkisi olduğu görülmektedir.



8-Geri bildirimler, birim yönetici ve çalışanlarınca dikkate alınır.

İç Paydaşlarımızca '**Kesinlikle Katılıyorum**' %20 , '**Katılıyorum**' %48 olarak değerlendirilmiştir. '**Kesinlikle Katılıyorum**', '**Katılıyorum**' seçeneklerini birlikte değerlendirildiğinde %68 olarak görülmektedir. Geri bildirimler; yüz yüze, telefon, e-posta ve bize yazın ile ivedilikle sonuçlandırılmaktadır.



9-Birim yönetici ve çalışanları, etik değerlere uygun yaklaşıma sahiptir.

İç Paydaşlarımızca 'Kesinlikle Katılıyorum' %23 , 'Katılıyorum' %45 olarak değerlendirilmiştir. 'Kesinlikle Katılıyorum', 'Katılıyorum' seçeneklerini birlikte değerlendirildiğinde %68 olarak görülmektedir.



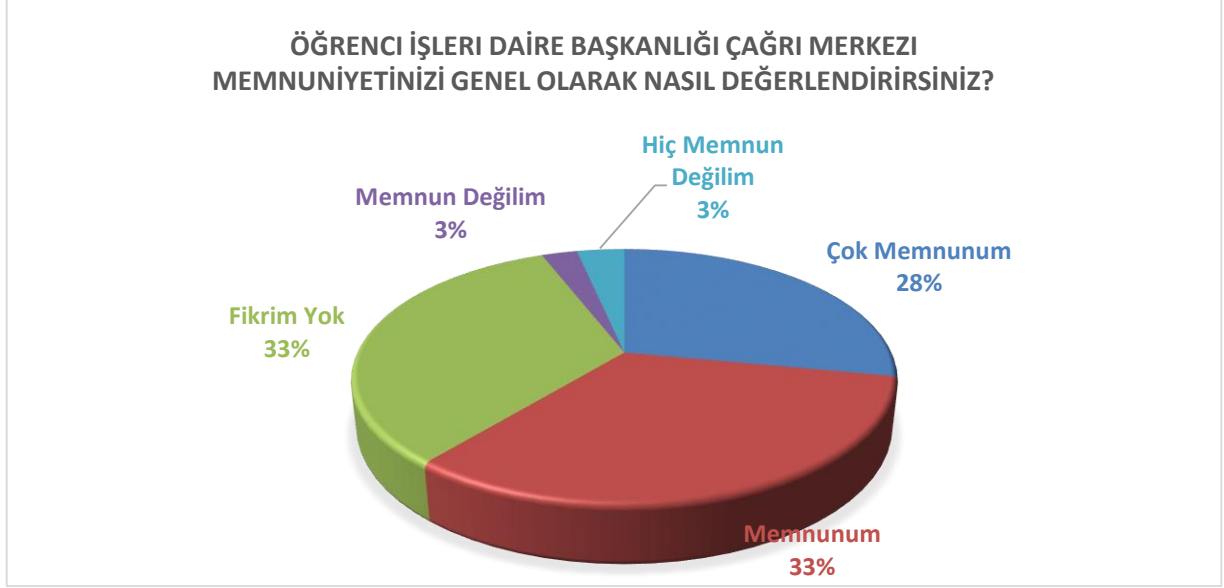
10-Birim yönetici ve çalışanları, hizmetleriyle ilgili ortaya çıkan hataları düzeltmek için gerekli önlemleri alır. Olası sorunlara karşı alternatif çözümler üretir.

İç Paydaşlarımızca 'Kesinlikle Katılıyorum' %17, 'Katılıyorum' %46 olarak değerlendirilmiştir. 'Kesinlikle Katılıyorum', 'Katılıyorum' seçeneklerini birlikte değerlendirildiğinde %63 olarak görülmektedir.



11-Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Çağrı Merkezi hizmeti memnuniyeti

İç Paydaşlarımızca '**Çok Memnunum**' %28 , '**Memnunum**' %33 olarak değerlendirilmiştir. '**Çok Memnunum**', '**Memnunum**' seçeneklerini birlikte değerlendirildiğinde %61 olarak görülmektedir.



12-Birimin hizmet anlayışını diğer birimlere önerir.

İç Paydaşlarımızca '**Kesinlikle Katılıyorum**' %16, '**Katılıyorum**' %49 olarak değerlendirilmiştir. '**Kesinlikle Katılıyorum**', '**Katılıyorum**' seçeneklerini birlikte değerlendirildiğinde %65 olarak görülmektedir.



13-Öğrenci İşleri Daire Başkanlığından genel olarak memnunluk duyar.

İç Paydaşlarımızca '**Çok Memnunum**' %18, '**Memnunum**' %56 olarak değerlendirilmiştir. '**Çok Memnunum**', '**Memnunum**' seçeneklerini birlikte değerlendirildiğinde %74 olarak görülmektedir



Sonuç

Bu anket ile üniversitemiz iç paydaşlarımızdan aldığımız geri bildirimler, kalite yönetim sistemi çalışmaları kapsamında bizlere ışık tutacak ve çalışmalarımıza yön verecektir.

Başkanlık olarak iyileştirmelere ve gelişmeye devam edilecek olup, memnuniyet düzeyi düşük olan alanlarda artırılmaya çalışılacaktır.

İç paydaşlarımıza katkıları için çok teşekkür ederiz.