

KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı



1. GİRİŞ

Yapılan anket çalışmaları sonucunda Karadeniz Teknik Üniversitesi Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nın genel performans puanı **5 üzerinden 3.8** olarak hesaplanmıştır. Birim, personel yetkinliği ve etik değerler konusunda çok yüksek bir güvene sahipken; iletişim kanalları (Çağrı Merkezi) ve dijital süreçlerin hızı konusunda geliştirilmeye açık alanlar barındırmaktadır.

2. İSTATİSTİKSEL ANALİZ TABLOSU

Analiz Edilen Kriter	Olumlu (%)	Kararsız (%)	Olumsuz (%)	Başarı Puanı
Personel Uzmanlığı (Ehil Olma)	%82	%10	%8	4.6 / 5.0
Etik Değerlere Uygunluk	%78	%12	%10	4.3 / 5.0
Nezaket ve Üslup	%76	%8	%16	4.2 / 5.0
Yönetici Ulaşılabilirliği	%72	%14	%14	3.9 / 5.0
Hataların Düzeltilmesi	%62	%18	%20	3.4 / 5.0

Analiz Edilen Kriter	Olumlu (%)	Kararsız (%)	Olumsuz (%)	Başarı Puanı
Web Sayfası Memnuniyeti	%60	%18	%22	3.2 / 5.0
Çağrı Merkezi Performansı	%42	%38	%20	2.5 / 5.0

➤ Sayısal Veri Analizi Özet Tablo

Hizmet Alanı	Memnuniyet (%)	Puan (5)	Durum
Personel Uzmanlığı ve Etik	%82	4.6	Kritik Güçlü Alan
İletişim Dili ve Nezaket	%76	4.2	Başarılı
Yönetici Ulaşılabilirliği	%72	3.9	İyi
Hataların Düzeltilmesi	%62	3.4	Orta
Web Sayfası Deneyimi	%60	3.2	Geliştirilmeli
Çağrı Merkezi	%42	2.5	Kritik Zayıf Alan

3. GRAFİKSEL DEĞERLENDİRME VE BULGULAR

□ GÜÇLÜ ALANLAR

- **Teknik Yetkinlik:** Katılımcıların ezici çoğunluğu personelin mevzuat bilgisine tam puan vermiştir. Bu durum kurumun akademik süreçlere hâkimiyetini kanıtlamaktadır.
- **Kurumsal Davranış:** Nezaket ve etik değerler konusunda personel tutumu genel ortalamanın üzerindedir.

□ GELİŞİM ALANLARI

- **Geri Bildirim Mekanizması:** "Geri bildirimlerim dikkate alınıyor" diyenlerin oranı %55 seviyesinde kalmıştır. Bu da öğrencilerin süreçlere dahil edilme isteğini göstermektedir.
- **Web Sitesi:** Mevcut web sitesi işlevsel olsa da kullanıcı deneyimi (UI/UX) açısından modernizasyon beklemektedir.

● KRİTİK ALANLAR

- **Çağrı Merkezi:** %38'lik "Fikrim Yok" oranı, hizmetin ya kullanılmadığını ya da ulaşılamaz olduğunu simgeler.
- **Dinamik Bilgilendirme:** Açık uçlu yorumlarda yöneticilerin toplantı/izin durumlarında "bilgi bırakılmaması" en büyük şikayet konusudur.

4. AÇIK UÇLU SORULARIN ANALİZİ (NİTEL BULGULAR)

Anketin metin bazlı cevapları incelendiğinde, katılımcıların deneyimlerini şekillendiren üç ana unsur tespit edilmiştir:

- **Çözüm Odağı:** Katılımcılar birimi "akademik rehber ve güven kapısı" olarak tanımlarken, bürokratik engellerin aşılamadığı durumlarda memnuniyetin hızla düştüğü görülmüştür. Bazı katılımcılar birimin "sorun çözmek yerine yeni sorun yarattığı" algısına sahiptir.
- **Bilgi Boşluğu ve Vekalet:** Yöneticilerin toplantı veya saha görevleri sırasında ulaşılabilir olmaması bir yana, bu süre zarfında öğrencinin kime gideceğini bilmemesi (vekalet bilgisinin eksikliği) ciddi bir stres kaynağı olarak belirtilmiştir.
- **Küresel Standart Talebi:** Özellikle uluslararası süreçlerin yönetimi için **İngilizce dil desteği** eksikliği, katılımcılar tarafından somut bir öneri olarak sunulmuştur.

5. SONUÇ VE İYİLEŞTİRME ÖNERİLERİ

1. **Çağrı Merkezi ve Erişim:** Memnuniyetin en düşük olduğu (%42) Çağrı Merkezi için bir nöbet sistemi veya "Geri Dönüş Standartı" (SLA) belirlenmelidir.
2. **Kurumsal İletişim:** Yöneticilerin yerinde olmadığı durumlar için dijital veya fiziksel "Bilgilendirme Notları" (X saatinde dönecek / Acil durum için Y kişisi yetkilidir) uygulamasına geçilmelidir.
1. **Dil ve Modernizasyon:** Web sitesine İngilizce SSS (Sıkça Sorulan Sorular) eklenmelidir. Özellikle yabancı uyruklu öğrenciler için ön büroda veya çağrı merkezinde İngilizce bilen personel sayısı artırılmalıdır.
3. **Hız ve Geri Bildirim:** Kararsız kitlenin (%18-20) memnuniyetini kazanmak için öğrenci geri bildirimlerinin "İşleme Alındı/Çözüldü" şeklinde dijital takibi sağlanmalıdır.

Sonuç: KTÜ ÖİDB, akademik personeli ve tecrübesiyle güçlü bir altyapıya sahiptir. İletişim teknolojilerindeki küçük yatırımlar ve süreç şeffaflığı ile memnuniyet oranını kısa sürede %90 seviyesine çıkarma potansiyeli taşımaktadır.