

**KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
ÖĞRENCİ İŞLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI**



2024 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 2024 yılı için Başkanlığımız sayfasında ilan edilmiş olup; üniversitemizde görev yapan akademik-idari gerekli duyuru yapılarak anketin doldurulması istenmiştir.

16 sorudan oluşan anketimize 80 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**', 2 soruya '**Açık Uçlu**', 1 soruya '**Evet, Hayır**' şeklinde cevaplamaları istenmiştir.

Daire Başkanlığımızdan üniversitemiz personelinin genel memnuniyet düzeyi **%75** oranında gerçekleşmiş olup, anketimizin sonuçları ayrıntılı analizi aşağıdaki tablo ve grafiklerde sunulmuştur.

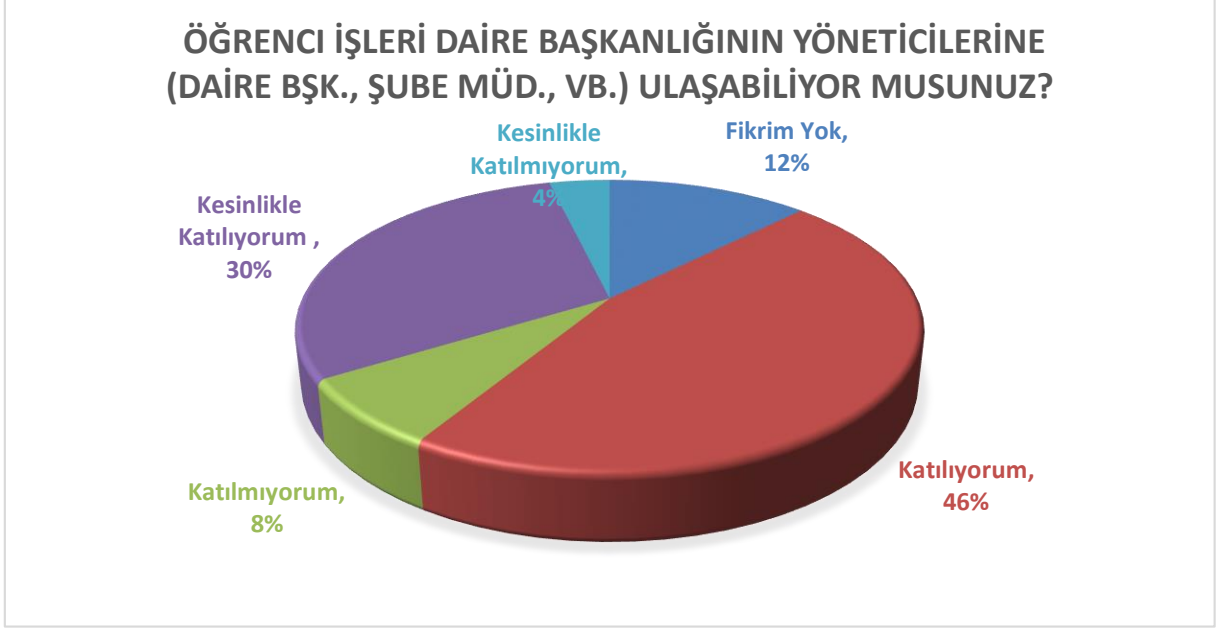
Anket Soruları		Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Fikrim Yok	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
1-Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının yöneticilerine (Daire Bşk., Şube Müd., vb.) ulaşabiliyor musunuz?	Kişi	24	37	10	6	3
	Oran %	30	46,25	12,50	7,50	3,75
2-Başkanlığımız tarafından iş ve işlemler düzenli yürütülmekte ve zamanında gerçekleştirilmekte midir?	Kişi	23	36	14	5	2
	Oran %	28,75	45	17,50	6,25	2,50
3-Başkanlığımız yönetici ve çalışanları, ihtiyaç duyduğunuzda mevzuat konusunda bilgi vermekte midir?	Kişi	24	34	14	6	2
	Oran %	30	42,50	17,50	7,50	2,50
4-Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı yönetici ve çalışanları, işlerinde ehil yetkin kişiler midir?	Kişi	18	32	20	6	4
	Oran %	22,50	40	25	7,50	5
5-Başkanlığımız yönetici ve çalışanları, hizmet sunumunda kendilerini sürekli geliştirmekte midir?	Kişi	16	27	29	3	5
	Oran %	20	33,75	36,25	3,75	6,25
7-Başkanlığımız yönetici ve çalışanları, hizmet	Kişi	18	44	10	3	5

sunumunda nazik ve anlaşılır bir dil kullanmakta mıdır?	Oran %	22,50	55	12,50	3,75	6,25
8-Başkanlığımız tarafından geri bildirimleriniz dikkate alınmakta mıdır?	Kişi	15	39	19	4	3
	Oran %	18,75	48,75	23,75	5	3,75
9-Birim yönetici ve çalışanları, etik değerlere uygun yaklaşıma sahip midir?	Kişi	17	36	22	2	3
	Oran %	21,25	45	27,50	2,50	3,75
10-Birim yönetici ve çalışanları, hizmetleriyle ilgili ortaya çıkan hataları düzeltmek için gerekli önlemleri almakta mıdır?	Kişi	12	35	23	5	5
	Oran %	15	43,75	28,75	6,25	6,25
12-Başkanlığımızın hizmet anlayışını diğer birimlere önerir misiniz?	Kişi	11	40	15	11	3
	Oran %	13,75	50	18,75	13,75	3,75
		Çok Memnunum	Memnunun	Fikrim Yok	Memnun Değilim	Hiç Memnun Değilim
6-Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı web sayfamız ile ilgili memnuniyetinizi genel olarak nasıl değerlendirirsiniz?	Kişi	15	47	12	3	3
	Oran %	18,75	58,75	15	3,75	3,75
11-Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Çağrı Merkezi memnuniyetinizi genel olarak nasıl değerlendirirsiniz?	Kişi	10	29	34	4	3
	Oran %	12,50	36,25	42,50	5	3,75
13-Öğrenci İşleri Daire Başkanlığından memnuniyetinizi genel olarak nasıl değerlendirirsiniz?	Kişi	13	47	12	3	5
	Oran %	16,25	58,75	15	3,75	6,25
14- Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı sizin için hangi sorunu ve engeli çözüyor?	Açık Uçlu					
15- Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı hizmetini iyileştirmek için neler yapabiliriz?	Açık Uçlu					
		Evet	Hayır			
16-Her yıl yapılan bu anketimize tekrar katılmak ister misiniz?	Kişi	50	30			
	Oran %	62,50	37,50			

B-İç Paydaş Anket Soruları Değerlendirmeleri

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

İç Paydaşlarımızca 'Kesinlikle Katılıyorum' %30 , 'Katılıyorum' %46,25 olarak değerlendirilmiştir. 'Kesinlikle Katılıyorum', 'Katılıyorum' seçenekleri birlikte değerlendirildiğinde %76,25 olarak görülmektedir.



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

İç Paydaşlarımızca 'Kesinlikle Katılıyorum' %28,75 , 'Katılıyorum' %45 olarak değerlendirilmiştir. 'Kesinlikle Katılıyorum', 'Katılıyorum' seçeneklerini birlikte değerlendirildiğinde %73,75 olarak görülmektedir. Başkanlığımızda iş ve işlemlerin düzenli ve zamanında gerçekleştirilmesinin etkisi görülmektedir.



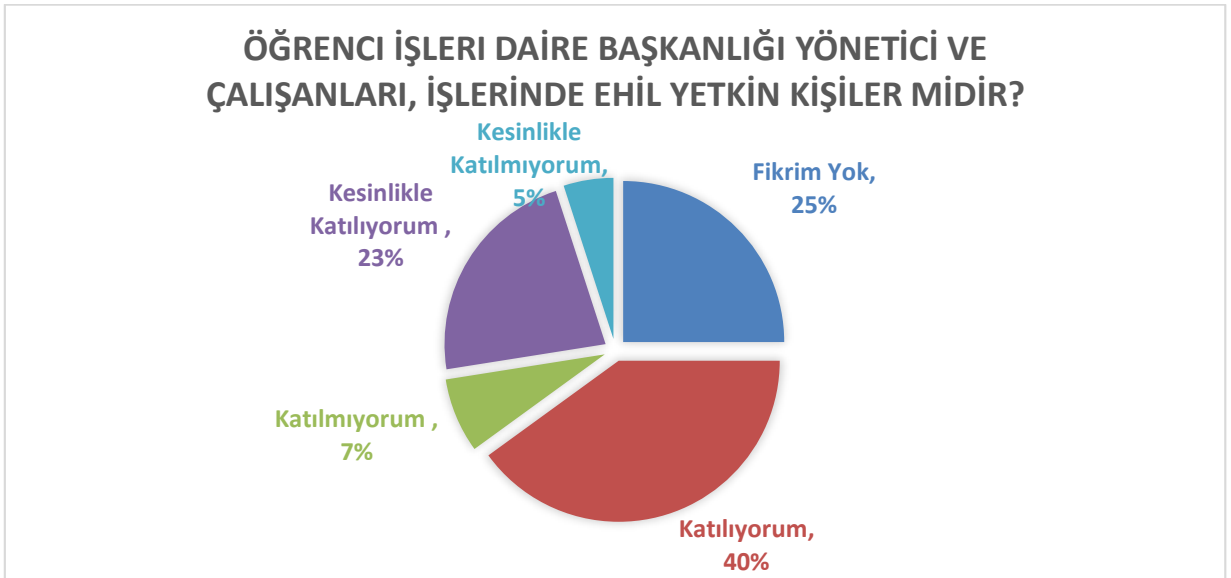
3-Birim yönetici ve çalışanları, ihtiyaç duyduğunuzda mevzuat konusunda bilgi vermektedir.

İç Paydaşlarımızca 'Kesinlikle Katılıyorum' %30 , 'Katılıyorum' %42,50 olarak değerlendirilmiştir. 'Kesinlikle Katılıyorum', 'Katılıyorum' seçeneklerini birlikte değerlendirildiğinde **%72,50** olarak görülmektedir. Başkanlık olarak paydaşımıza gerekli bilgileri sağlamak ve danışmalık yapmak hizmet bilinciyle hareket etmemiz etkili olmaktadır.



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

İç Paydaşlarımızca 'Kesinlikle Katılıyorum' %22,50 , 'Katılıyorum' %40 olarak değerlendirilmiştir. 'Kesinlikle Katılıyorum', 'Katılıyorum' seçeneklerini birlikte değerlendirildiğinde **%62,50** olarak görülmektedir.



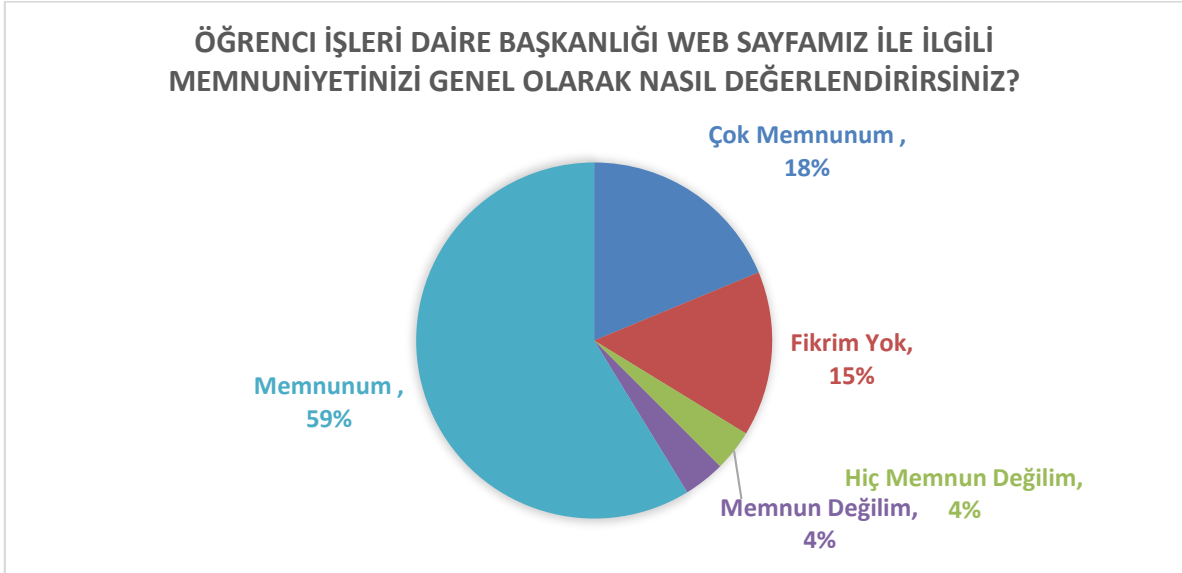
5-Birim yönetici ve çalışanları, hizmet sunumunda kendilerini sürekli geliştirmektedir.

İç Paydaşlarımızca 'Kesinlikle Katılıyorum' %20 , 'Katılıyorum' %33,75 olarak değerlendirilmiştir. 'Kesinlikle Katılıyorum', 'Katılıyorum' seçeneklerini birlikte değerlendirildiğinde **%53,75** olarak görülmektedir.



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

İç Paydaşlarımızca 'Çok Memnunum' %18,75 , 'Memnunum' %58,75 olarak değerlendirilmiştir. 'Çok Memnunum', 'Memnunum' seçeneklerini birlikte değerlendirildiğinde **%77,50** olarak görülmektedir. Başkanlığımız web sayfası doğru, güncel ve kolay erişilebilir bilgi içermekte olup, iyileştirmelere devam edilmektedir.



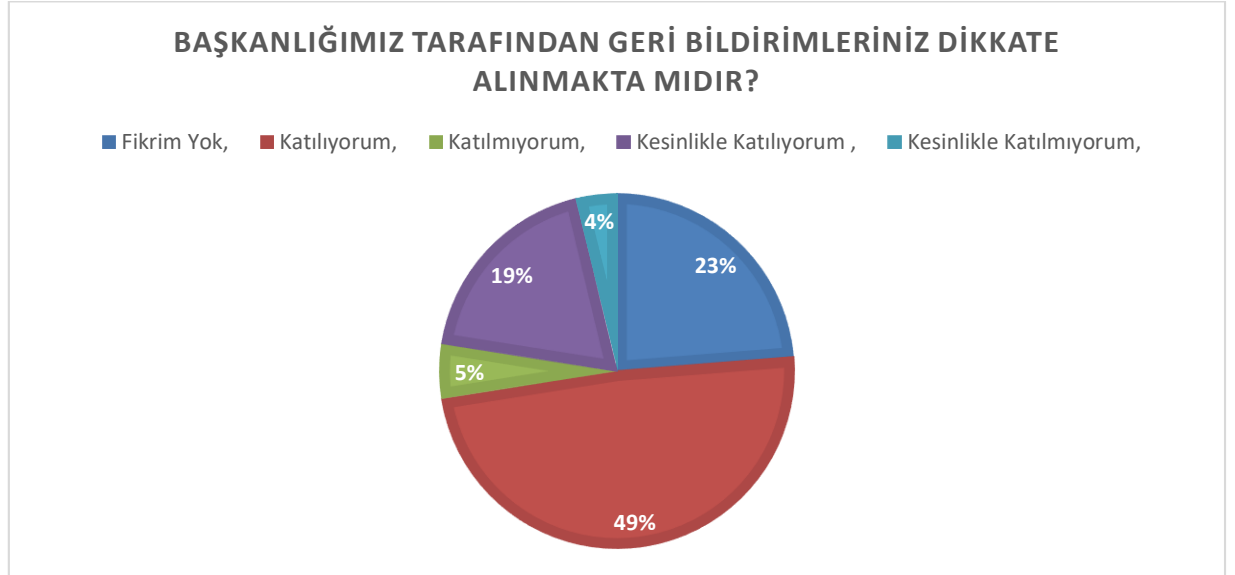
7-Birim yönetici ve çalışanları, hizmet sunumunda nazik ve anlaşılır bir dil kullanır.

İç Paydaşlarımızca 'Kesinlikle Katılıyorum' %22,50 , 'Katılıyorum' %55 olarak değerlendirilmiştir. 'Kesinlikle Katılıyorum', 'Katılıyorum' seçeneklerini birlikte değerlendirildiğinde %77,50 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' %18,75 , 'Katılıyorum' %48,75 olarak değerlendirilmiştir. 'Kesinlikle Katılıyorum', 'Katılıyorum' seçeneklerini birlikte değerlendirildiğinde %67,50 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' %21,25 , 'Katılıyorum' %45 olarak değerlendirilmiştir. 'Kesinlikle Katılıyorum', 'Katılıyorum' seçeneklerini birlikte değerlendirildiğinde **%66,25** 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' %15 , 'Katılıyorum' %43,75 olarak değerlendirilmiştir. 'Kesinlikle Katılıyorum', 'Katılıyorum' seçeneklerini birlikte değerlendirildiğinde **%58,75** olarak görülmektedir.



11-Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Çağrı Merkezi hizmeti memnuniyeti

İç Paydaşlarımızca 'Çok Memnunum' %12,50 , 'Memnunum' %36,25 olarak değerlendirilmiştir. 'Çok Memnunum', 'Memnunum' seçeneklerini birlikte değerlendirildiğinde %48,75 olarak görülmektedir.



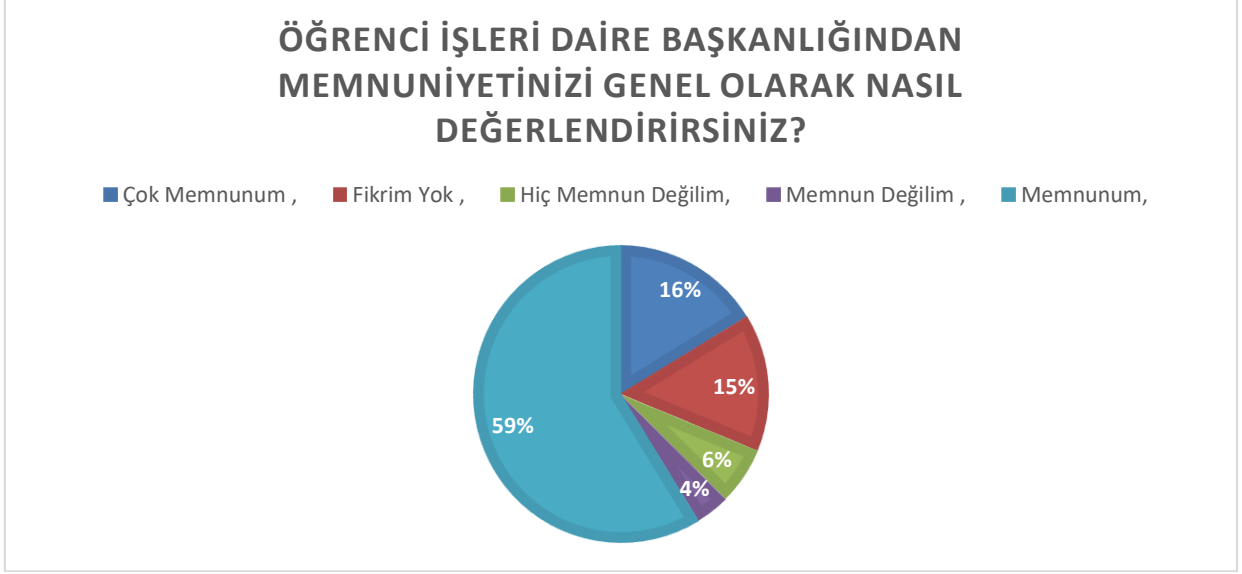
12-Birimin hizmet anlayışını diğer birimlere önerir.

İç Paydaşlarımızca 'Kesinlikle Katılıyorum' %13,75 , 'Katılıyorum' %50 olarak değerlendirilmiştir. 'Kesinlikle Katılıyorum', 'Katılıyorum' seçeneklerini birlikte değerlendirildiğinde %63,75 olarak görülmektedir.



13-Öğrenci İşleri Daire Başkanlığından genel olarak memnunluk duyar.

İç Paydaşlarımızca 'Çok Memnunum' %16,25 , 'Memnunum' %58,75 olarak değerlendirilmiştir. 'Çok Memnunum', 'Memnunum' seçeneklerini birlikte değerlendirildiğinde %75 olarak görülmektedir.



Sonuç

Bu anket ile üniversitemiz iç paydaşlarımızdan aldığımız geri bildirimler, kalite yönetim sistemi çalışmalarını 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.