



**2025 YILI
ÖĞRENCİ MEMNUNİYET
ANKETİ
ANALİZ RAPORU**

ÖĞRENCİ İŞLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI





İÇİNDEKİLER

1. Giriş
2. Amaç ve Kapsam
3. Yöntem
4. Katılımcı Profili
5. Cinsiyet Dağılımı
6. Yaş Dağılımı
7. Bulgular ve Değerlendirmeler
8. Değerlendirme Oranları Tablosu
9. Güçlü Yönler
10. İyileştirmeye Açık Alanlar
11. Sonuç ve Değerlendirme



1. GİRİŞ

Trabzon Üniversitesi Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından öğrencilerin sunulan hizmetlere ilişkin memnuniyet düzeylerini belirlemek, hizmet süreçlerini değerlendirmek ve iyileştirmeye açık alanları tespit etmek amacıyla “Öğrenci Memnuniyet Anketi” uygulanmıştır.

Anket çalışması kapsamında öğrencilerin; ulaşılabilirlik ve iletişim, personel tutumu ve yetkinliği, işlem süreçleri, fiziksel ve dijital hizmet ortamı, genel memnuniyet başlıklarındaki görüşleri değerlendirilmiştir.

Elde edilen veriler kalite güvencesi anlayışı doğrultusunda analiz edilerek bu rapor hazırlanmıştır.

2. AMAÇ VE KAPSAM

Bu anket çalışması, Trabzon Üniversitesi Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından öğrencilere sunulan hizmetlerin kalite düzeyini değerlendirmek, öğrenci memnuniyet seviyelerini belirlemek ve hizmet süreçlerinin geliştirilmesine yönelik veri elde etmek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Çalışma kapsamında öğrencilerin; ulaşılabilirlik ve iletişim, personel tutumu ve yetkinliği, işlem süreçlerinin etkinliği, fiziksel ve dijital hizmet ortamı, genel memnuniyet düzeyi konularındaki görüş ve değerlendirmeleri alınmıştır.

Anket, Trabzon Üniversitesi bünyesinde öğrenim görmekte olan ön lisans, lisans ve lisansüstü öğrencilerine uygulanmış olup toplam 674 öğrencinin katılımıyla gerçekleştirilmiştir.

3. YÖNTEM

Ankette 5’li Likert ölçeği kullanılmıştır.

Ölçek	Değerlendirme
1	Kesinlikle Katılmıyorum
2	Katılmıyorum
3	Kararsızım
4	Katılıyorum
5	Kesinlikle Katılıyorum

Anket kapsamında; hizmet süreçleri, işleyiş ve koordinasyon, iletişim süreçleri, personel yaklaşımı, fiziki imkânlar, memnuniyet düzeyi, çözüm odaklılık başlıklarında değerlendirmeler yapılmıştır.



4. KATILIMCI PROFİLİ

Katılımcıların büyük çoğunluğu lisans öğrencilerinden oluşmaktadır.

<u>Eğitim Düzeyi</u>	<u>Sayı</u>	<u>Katılım Oranı</u>
Önlisans	111	%16,47
Lisans	450	%66,77
Lisansüstü	18	%2,67

5. CİNSİYET DAĞILIMI

<u>Cinsiyet</u>	<u>Sayı</u>	<u>Oran</u>
Kadın	354	%52,52
Erkek	225	%33,38

6. YAŞ DAĞILIMI

Katılımcıların önemli bölümü 17-25 yaş aralığındadır.

<u>Yaş Aralığı</u>	<u>Sayı</u>	<u>Oran</u>
17-25	527	%78,19
26-34	24	%3,56
35-44	19	%2,82

7. BULGULAR VE DEĞERLENDİRMELER

Katılımcılar dijital erişim konusunda görece olumlu görüş bildirmiştir. Özellikle otomasyon sistemi ve internet sitesi üzerinden bilgiye erişim maddesi en yüksek ortalamaya sahip başlıklardan biri olmuştur. Bununla birlikte telefon ve e-posta dönüş sürelerine ilişkin memnuniyet düzeyinin diğer maddelere göre daha düşük olduğu görülmektedir.

Öğrenciler personelin bilgi ve donanımını genel olarak yeterli bulmaktadır. Özellikle işlem süreçlerine ilişkin bilgi düzeyi olumlu değerlendirilmiştir. Bununla birlikte öğrenci odaklı iletişim ve danışma süreçlerinin daha da geliştirilmesi memnuniyet düzeyini artıracaktır.

Anket sonuçlarına göre öğrenciler işlem süreçlerinin mevzuata uygun ve zamanında yürütüldüğünü düşünmektedir. Özellikle taleplerin yasal süre içerisinde sonuçlandırılması maddesi anketin en yüksek ortalamalarından birini oluşturmuştur.

Bu durum, Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının süreç yönetimi açısından etkin bir işleyişe sahip olduğunu göstermektedir.

Dijital hizmetlere ilişkin memnuniyet düzeyi fiziksel ortama göre daha yüksektir. E-devlet entegrasyonu ve otomasyon sistemleri öğrenciler tarafından işlevsel bulunmuştur. Fiziksel ortam konusunda ise bekleme alanları ve yönlendirme hizmetlerinin geliştirilmesi ihtiyacı öne çıkmaktadır.

Genel memnuniyet ortalaması değerlendirildiğinde öğrencilerin sunulan hizmetlerden genel olarak memnun olduğu görülmektedir. Bununla birlikte “kararsız” düzeyindeki yanıt oranlarının yüksekliği, hizmet süreçlerinin görünürlüğü ve iletişim etkinliği konusunda iyileştirme yapılabileceğini göstermektedir.

8. Değerlendirme Oranları Tablosu

Soru No	Değerlendirme Başlığı	Aritmetik Ortalama
1	Öğrenci işleri personeline kolayca ulaşabiliyorum	3,31
2	Telefon ve e-postalara zamanında dönüş yapılıyor.	3,26
3	İnternet sitesi/otomasyon sistemi üzerinden gerekli bilgilere rahatça ulaşıyorum.	3,53
4	Öğrenci işleri personeli güler yüzlü ve yardımcıdır.	3,32
5	Personelin sunduğu bilgiler açık ve anlaşılırdır.	3,40
6	Personel işlemler konusunda yeterli bilgi ve donanıma sahiptir.	3,44
7	Belge talebi, kayıt ve ders işlemleri hızlı yürütülmektedir.	3,49
8	Talep, başvuru veya hizmetler yasal süresi içerisinde karşılanmaktadır	3,63
9	Fiziksel ortam yeterlidir	3,30
10	Dijital hizmetler yeterli ve işlevseldir	3,42
11	Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının verdiği hizmetlerden genel olarak memnunum	3,42
12	Engelli öğrenciler, öğrenci işleri hizmetlerinden (kayıt, belge alma, danışmanlık vb.) diğer öğrencilerle eşit ve kolay şekilde yararlanabilmektedir.	3,48

Genel Ortalama: 3,42



9. GÜÇLÜ YÖNLER

Anket sonuçları doğrultusunda aşağıdaki alanlar güçlü yön olarak değerlendirilmiştir:

- Talep ve başvuruların yasal süre içerisinde karşılanması,
- İşlem süreçlerinin genel olarak hızlı yürütülmesi,
- Dijital hizmetlerin işlevsel bulunması,
- Personelin bilgi ve donanım açısından yeterli görülmesi.

10. İYİLEŞTİRMEYE AÇIK ALANLAR

Aşağıdaki alanların geliştirilmesi önerilmektedir:

- Telefon ve e-posta dönüş sürelerinin iyileştirilmesi,
- Fiziksel bekleme alanlarının geliştirilmesi,
- Öğrencilere yönelik bilgilendirme süreçlerinin artırılması,
- Web sitesi ve otomasyon sistemindeki duyuru/yönlendirme yapılarının sadeleştirilmesi,
- Öğrenci odaklı iletişim yaklaşımının güçlendirilmesi.

11. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından yürütülen hizmetlerin öğrenciler tarafından genel olarak olumlu değerlendirildiği görülmektedir. Özellikle işlem süreçlerinin zamanında yürütülmesi ve dijital hizmetlerin etkinliği dikkat çekmektedir.

Bununla birlikte kalite güvencesi anlayışı doğrultusunda;

- İletişim süreçlerinin güçlendirilmesi,
- Geri dönüş sürelerinin azaltılması,
- Fiziksel hizmet ortamlarının iyileştirilmesi,
- Öğrenci bilgilendirme mekanizmalarının geliştirilmesi

önümüzdeki döneme ilişkin öncelikli iyileştirme alanları olarak değerlendirilmektedir.

Elde edilen bulguların, Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının hizmet kalitesinin artırılması ve öğrenci odaklı yönetim anlayışının güçlendirilmesine katkı sağlayacağı değerlendirilmektedir.