

**TRABZON ÜNİVERSİTESİ  
ÖĞRENCİ İŞLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI**

**2026 YILI  
İÇ PAYDAŞ ANKETİ  
DEĞERLENDİRME RAPORU**

Trabzon – 2026

## ÖZET

Trabzon Üniversitesi Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından, Üniversite içindeki paydaşların sunulan öğrenci işleri hizmetlerine ilişkin değerlendirmelerini belirlemek ve elde edilen bulguları kalite güvencesi ile sürekli iyileştirme çalışmalarına girdi olarak kullanmak amacıyla 2026 Yılı İç Paydaş Anketi uygulanmıştır.

Anket sisteminde toplam 151 kayıt bulunmaktadır. Birim türü sorusunda 98 akademik birim, 29 idari birim, 1 araştırma merkezi ve 5 koordinatörlük kaydı görülmektedir. Bu soruda ayrıca 3 'yanıt yok' ve 15 'tamamlanmayan ya da görüntülenmeyen' kayıt bulunmaktadır.

Paylaşılan 27 sayfalık sonuç çıktısında memnuniyet boyutlarına ilişkin sayfalarda aynı soru tekrar etmektedir. Kaynakta açık biçimde doğrulanabilen değerlendirme göstergesi, 'Öğrenci İşleri tarafından sunulan hizmetler zamanında yerine getirilmektedir.' ifadesidir. Bu göstergede 100 geçerli yanıt üzerinden ortalama 3,90/5; olumlu yanıt oranı %79,00; olumsuz yanıt oranı %10,00 olarak gerçekleşmiştir.

Sonuç, iç paydaşların hizmetlerin zamanında yerine getirilmesine ilişkin algısının güçlü olduğunu göstermektedir. Bununla birlikte 1 ve 2 puan veren %10'luk kesim ile 3 puan veren %11'lik kesim, işlem sürelerinin süreç bazında izlenmesi ve gecikme nedenlerinin belirlenmesi açısından iyileştirme fırsatı oluşturmaktadır.

Açık uçlu 'Karşılaştığınız sorunlar ve çözüm önerileriniz nelerdir?' sorusuna 25 yanıt verildiği görülmekte; ancak yanıt metinleri kaynak çıktıda yer almamaktadır. Bu nedenle açık uçlu görüşler uydurulmadan, yalnızca yanıt sayısı üzerinden raporlanmıştır.

| Temel Gösterge                                      | Sonuç    |
|-----------------------------------------------------|----------|
| Toplam sistem kaydı                                 | 151      |
| Akademik birim kaydı                                | 98       |
| İdari birim kaydı                                   | 29       |
| Değerlendirme sorusunda geçerli yanıt               | 100      |
| Hizmetlerin zamanında yerine getirilmesi ortalaması | 3,90 / 5 |
| Olumlu yanıt (4+5)                                  | %79,00   |
| Olumsuz yanıt (1+2)                                 | %10,00   |
| Açık uçlu görüş bildiren                            | 25       |

## 1. GİRİŞ

Kalite güvencesi yaklaşımında iç paydaşların görüşleri, idari hizmetlerin etkinliğinin değerlendirilmesi ve kurum içi hizmet süreçlerinin sürekli iyileştirilmesi bakımından temel veri kaynaklarından biridir. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı; akademik ve idari birimler, araştırma merkezleri ve koordinatörlüklerle çok sayıda öğrenci işlemi ve kurumsal süreç üzerinden etkileşim hâlinde.

Bu rapor, 2026 Yılı İç Paydaş Anketi sonuçlarını kanıta dayalı biçimde değerlendirmek, doğrulanabilen bulguları ortaya koymak ve sonuçları PUKÖ döngüsü içerisinde izlenebilir iyileştirme faaliyetlerine dönüştürmek amacıyla hazırlanmıştır.

## 2. AMAÇ VE KAPSAM

Çalışmanın temel amacı, Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından sunulan hizmetlerin iç paydaş perspektifinden değerlendirilmesi ve hizmet kalitesinin geliştirilmesine yönelik önceliklerin belirlenmesidir. Paylaşılan anket çıktısının desteklediği kapsam aşağıdaki başlıklardan oluşmaktadır:

- İç paydaşların birim türlerine göre dağılımı
- Akademik birimlerin katılım dağılımı
- İdari birimlerin katılım dağılımı
- Araştırma merkezi ve koordinatörlük katılımı
- Öğrenci işleri hizmetlerinin zamanında yerine getirilmesine ilişkin algı
- Karşılaşılan sorunlar ve çözüm önerilerine ilişkin açık uçlu katılım düzeyi

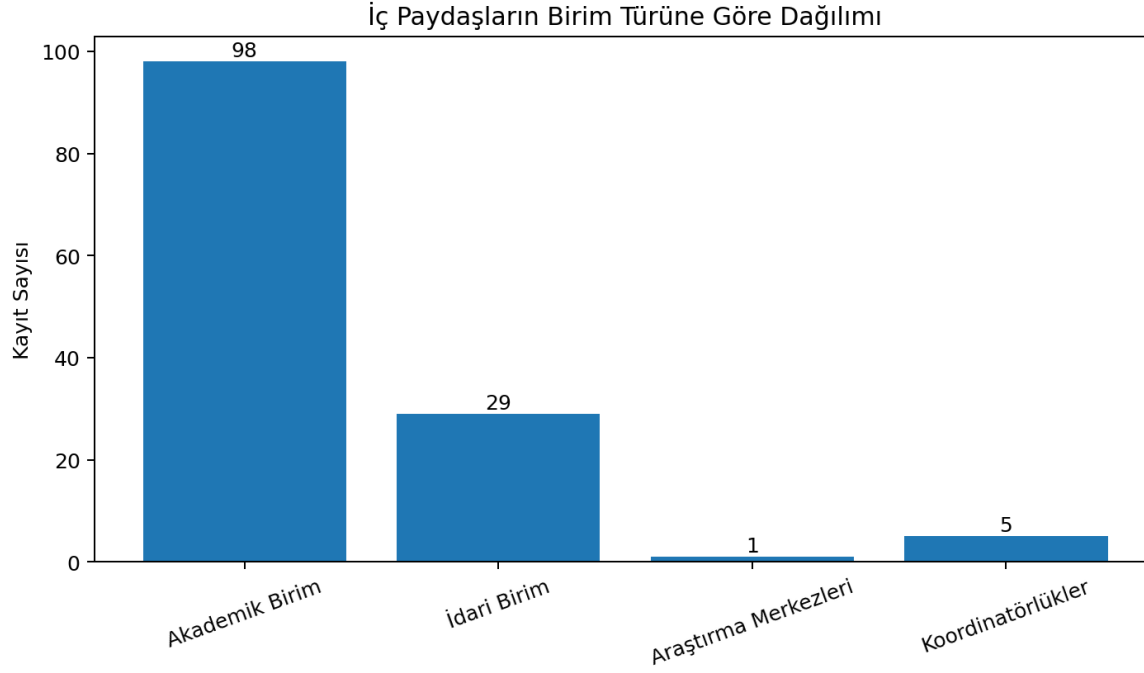
## 3. YÖNTEM VE VERİLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Anket elektronik ortamda uygulanmıştır. Kaynak çıktıda toplam 151 kayıt yer almaktadır. Değerlendirme ifadesinde 1–5 arası Likert tipi ölçek kullanılmış; 1 ve 2 puanlar olumsuz, 3 puan orta/kararsız, 4 ve 5 puanlar olumlu değerlendirme olarak ele alınmıştır.

| Puan | Raporlama karşılığı    |
|------|------------------------|
| 1    | En düşük değerlendirme |
| 2    | Düşük değerlendirme    |
| 3    | Orta/Kararsız          |
| 4    | Olumlu                 |
| 5    | Çok olumlu             |

Metodolojik sınırlılık: Paylaşılan PDF'nin 6–26. sayfalarında aynı değerlendirme sorusu ve aynı sonuçlar tekrar etmektedir. Bu nedenle raporda kaynak tarafından doğrulanamayan farklı memnuniyet boyutları oluşturulmamış, yalnızca açıkça görülebilen tek değerlendirme göstergesi analiz edilmiştir. Bu yaklaşım, raporun kanıta dayalı ve denetlenebilir olmasını sağlamak amacıyla benimsenmiştir.

#### 4. KATILIMCI PROFİLİ



Şekil 1. İç paydaş kayıtlarının birim türlerine göre dağılımı

| Birim türü                    | Sayı | Brüt yüzde |
|-------------------------------|------|------------|
| Akademik Birim                | 98   | %64.90     |
| İdari Birim                   | 29   | %19.21     |
| Araştırma Merkezleri          | 1    | %0.66      |
| Koordinatörlükler             | 5    | %3.31      |
| Yanıt yok                     | 3    | %1.99      |
| Tamamlanmayan/görüntülenmeyen | 15   | %9.93      |

Birim türü sorusundaki 133 tanımlı yanıt dikkate alındığında katılımın ağırlıklı olarak akademik birimlerden geldiği görülmektedir. Akademik birim kayıtları 98, idari birim kayıtları 29, koordinatörlük kayıtları 5 ve araştırma merkezi kaydı 1'dir. Bu dağılım, anketin özellikle akademik birimlerin öğrenci işleri hizmet deneyimini yansıttığını göstermektedir.

##### 4.1. Akademik Birimlerin Dağılımı

| Akademik birim                                         | Sayı |
|--------------------------------------------------------|------|
| Lisansüstü Eğitim Enstitüsü                            | 6    |
| Kur'an-ı Kerim Araştırmaları ve Kıraat İlimi Enstitüsü | 1    |
| Fatih Eğitim Fakültesi                                 | 8    |
| Hukuk Fakültesi                                        | 18   |
| İlahiyat Fakültesi                                     | 3    |
| Bilgisayar ve Bilişim Bilimleri Fakültesi              | 3    |
| Güzel Sanatlar ve Tasarım Fakültesi                    | 5    |

|                                        |    |
|----------------------------------------|----|
| Siyasal Bilgiler Fakültesi             | 2  |
| İletişim Fakültesi                     | 3  |
| İnsan ve Toplum Bilimleri Fakültesi    | 15 |
| Spor Bilimleri Fakültesi               | 1  |
| Tıp Fakültesi                          | 0  |
| Devlet Konservatuvarı                  | 1  |
| Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu        | 1  |
| Yabancı Diller Yüksekokulu             | 1  |
| Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksekokulu | 5  |
| Beşikdüzü Meslek Yüksekokulu           | 4  |
| Çarşıbaşı Meslek Yüksekokulu           | 4  |
| Tonya Meslek Yüksekokulu               | 7  |
| Vakfıkebir Meslek Yüksekokulu          | 4  |
| Şalpazarı Meslek Yüksekokulu           | 6  |

Akademik birimler içerisinde en yüksek kayıt Hukuk Fakültesinde (18) ve İnsan ve Toplum Bilimleri Fakültesinde (15) görülmektedir. Fatih Eğitim Fakültesi 8, Tonya Meslek Yüksekokulu 7, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü ve Şalpazarı Meslek Yüksekokulu 6'şar kayıtle öne çıkmaktadır. Akademik birimler arasındaki katılım sayılarının farklılığı, sonuçların birim bazında karşılaştırılmasında dikkatli olunmasını gerektirmektedir.

#### 4.2. İdari Birimlerin Dağılımı

| İdari birim                                 | Sayı |
|---------------------------------------------|------|
| Genel Sekreterlik                           | 1    |
| Personel Daire Başkanlığı                   | 9    |
| Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı        | 4    |
| Bilgi İşle Daire Başkanlığı                 | 1    |
| Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı | 1    |
| Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı      | 2    |
| Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı      | 3    |
| İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı        | 5    |
| Hukuk Müşavirliği                           | 1    |
| Döner Sermaye İşletme Müdürlüğü             | 1    |

İdari birimler arasında Personel Daire Başkanlığı 9 kayıtlı en yüksek katılımı göstermektedir. İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı 5, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı 4, Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı 3 kayıtlı izlemektedir. Kaynak çıktıda Bilgi Edinme Birimi için kayıt bulunmamaktadır.

#### 4.3. Araştırma Merkezleri ve Koordinatörlükler

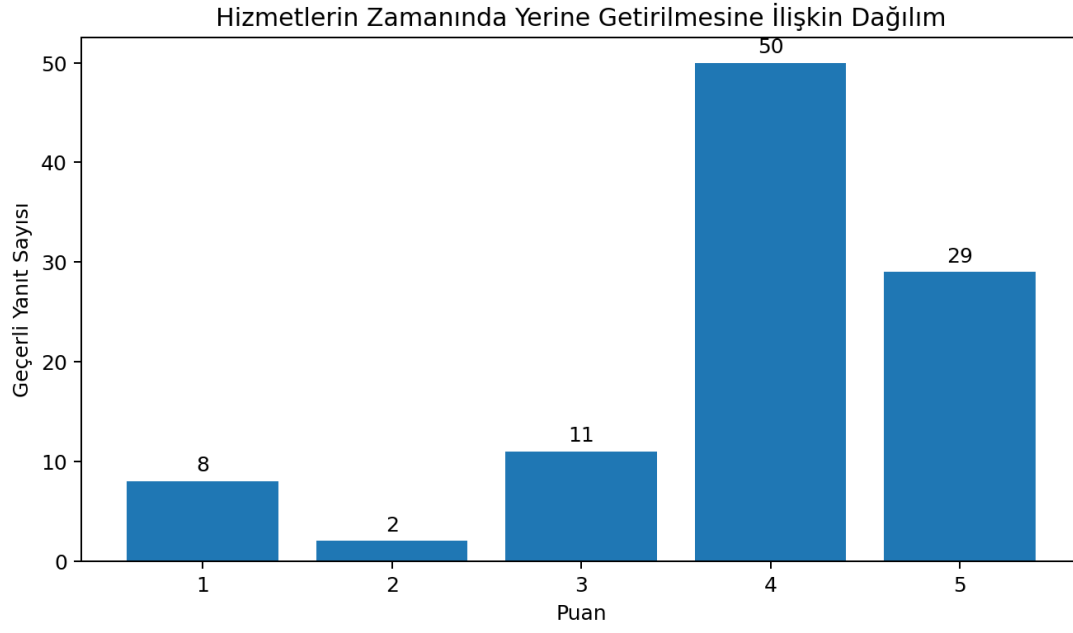
Araştırma merkezleri kategorisinde kaynak çıktıda yalnızca İslami İlimler Uygulama ve Araştırma Merkezi için 1 kayıt görülmektedir. Koordinatörlükler kategorisinde ise beş farklı koordinatörlükten birer kayıt bulunmaktadır.

| Koordinatörlük                                   | Sayı |
|--------------------------------------------------|------|
| Afet ve Acil Durum Koordinatörlüğü               | 1    |
| Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinasyon Birimi | 1    |
| Bologna Koordinatörlüğü                          | 1    |
| Kalite Koordinatörlüğü                           | 1    |
| Kurumsal İletişim Koordinatörlüğü                | 1    |

Araştırma merkezleri ve koordinatörlüklerde katılımın sınırlı olması nedeniyle bu gruplar için ayrı memnuniyet karşılaştırması yapılması istatistiksel açıdan uygun görülmemiştir.

### 5. BULGULARIN GENEL DEĞERLENDİRMESİ

Kaynak raporda doğrulanabilen temel hizmet değerlendirme göstergesi, Öğrenci İşleri tarafından sunulan hizmetlerin zamanında yerine getirilmesine ilişkindir. 100 geçerli yanıtın dağılımı 1 puan: 8, 2 puan: 2, 3 puan: 11, 4 puan: 50 ve 5 puan: 29 şeklindedir.



Şekil 2. Hizmetlerin zamanında yerine getirilmesine ilişkin puan dağılımı

## 6. GÖSTERGE BAZINDA AYRINTILI DEĞERLENDİRME

### 6.1. Hizmetlerin Zamanında Yerine Getirilmesi

“Öğrenci İşleri tarafından sunulan hizmetler zamanında yerine getirilmektedir.” ifadesinin aritmetik ortalaması 3,90/5, standart sapması 1,10'dur. 100 geçerli yanıtın 79'u 4 veya 5 puan vermiştir. Buna göre olumlu değerlendirme oranı %79,00'dur. 1 veya 2 puan verenlerin toplam oranı %10,00, 3 puan verenlerin oranı ise %11,00'dur.

| Puan | Yanıt sayısı | Geçerli yanıt içindeki oran |
|------|--------------|-----------------------------|
| 1    | 8            | %8,00                       |
| 2    | 2            | %2,00                       |
| 3    | 11           | %11,00                      |
| 4    | 50           | %50,00                      |
| 5    | 29           | %29,00                      |

Ortalamanın 4 puana yakın olması ve olumlu yanıtların yaklaşık dörtte üçü aşması, işlem zamanlaması açısından güçlü bir iç paydaş algısına işaret etmektedir. Bununla birlikte %21'lik kesimin 3 ve altında puan vermesi, hizmet sürelerinin tüm paydaşlarda aynı düzeyde olumlu deneyimlenmediğini göstermektedir. Bu nedenle yoğun dönemler, işlem türleri ve gecikmeye açık süreçler bakımından izleme yapılması yararlı olacaktır.

## 7. OLUMLU VE OLUMSUZ YANIT DAĞILIMI

| Gösterge                                 | Ortalama | Olumlu (4+5) | Orta (3) | Olumsuz (1+2) |
|------------------------------------------|----------|--------------|----------|---------------|
| Hizmetlerin zamanında yerine getirilmesi | 3,90     | %79,00       | %11,00   | %10,00        |

Olumlu yanıt oranının %79 olması, zamanında hizmet sunumunun Daire Başkanlığının güçlü yönlerinden biri olarak değerlendirilebileceğini göstermektedir. Kalite yaklaşımı bakımından amaç yalnızca mevcut düzeyi korumak değil, 3 ve altında değerlendirme yapan paydaşların deneyimlerini etkileyen nedenleri belirleyerek dağılımı daha üst puanlara taşımaktır.

## 8. GÜÇLÜ YÖNLER VE GELİŞMEYE AÇIK ALANLAR

| Güçlü yönler                                                       | Gelişmeye açık alanlar                                                     |
|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| Hizmetlerin zamanında yerine getirilmesine ilişkin 3,90/5 ortalama | 3 ve altında değerlendirme yapan %21'lik kesimin nedenlerinin belirlenmesi |
| Geçerli yanıtların %79'unun 4 veya 5 puan olması                   | İşlem türlerine göre hizmet sürelerinin ölçülebilir hâle getirilmesi       |
| Akademik ve idari birimlerden geniş kurumsal temsil bulunması      | Araştırma merkezleri ve koordinatörlüklerden katılımın artırılması         |
| 25 katılımcının açık uçlu görüş bildirmiş olması                   | Açık uçlu görüşlerin tematik analizle eylemlere dönüştürülmesi             |
| Akademik birimlerden yüksek katılım                                | Birimler arasındaki katılım dengesinin geliştirilmesi                      |

## 9. ÖNCELİKLİ GELİŞTİRME ALANLARI

Kaynak raporda ayrı bir 'öncelikli geliştirme alanı' çoklu seçim sorusu görünmediğinden, bu bölümde doğrudan anket verisinden türetilen iyileştirme öncelikleri ele alınmıştır. Bunlar; hizmet sürelerinin izlenmesi, gecikme nedenlerinin belirlenmesi, anket katılımının dengelenmesi ve açık uçlu geri bildirimlerin sistematik olarak analiz edilmesidir.

- İşlem türlerine göre hedef hizmet sürelerinin belirlenmesi ve izlenmesi
- Yoğun dönemlerde gecikmeye yol açan süreçlerin tespit edilmesi
- 3 ve altında puan veren paydaşların deneyimlerinin neden-sonuç yaklaşımıyla değerlendirilmesi
- Araştırma merkezi ve koordinatörlüklerin anket katılımının artırılması
- Açık uçlu görüşlerin tema, sıklık ve iyileştirme sorumlusu bazında sınıflandırılması

## 10. AÇIK UÇLU GÖRÜŞ VE ÖNERİLER

"Karşılaştığınız sorunlar ve çözüm önerileriniz nelerdir?" sorusuna 25 yanıt verildiği görülmektedir. Bu sayı toplam 151 sistem kaydının %16,56'sına karşılık gelmektedir. Kaynak PDF'de yanıtların metin içerikleri yer almadığından sorun ve önerilerin hangi temalarda yoğunlaştığı belirlenememektedir.

Kalite güvencesi açısından açık uçlu yanıt metinlerinin ayrıca alınarak; işlem süreleri, iletişim, mevzuat, otomasyon/dijital süreçler, resmî yazışmalar, personel yeterliliği, fiziksel ortam ve diğer temalar altında kodlanması; her tema için tekrar sayısı, sorumlu süreç ve planlanan iyileştirme faaliyetinin belirlenmesi önerilmektedir.

## 11. İYİLEŞTİRME EYLEM PLANI

| İyileştirme alanı            | Dayanak                                       | Planlanan faaliyet                                                                                                      | Sorumlu                              | Takvim    | İzleme göstergesi                         |
|------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------|-------------------------------------------|
| İşlem sürelerinin izlenmesi  | Ortalama 3,90; %21 oranında 3 ve altı puan    | Sık yürütülen öğrenci işleri süreçleri için hedef/ortalama sonuçlandırma sürelerinin belirlenmesi ve dönemsel izlenmesi | Daire Başkanlığı / süreç sorumluları | 2026-2027 | Sonraki ankette ortalama $\geq 4,10$      |
| Gecikme nedenlerinin analizi | %10 olumsuz yanıt                             | Yoğun dönemlerde gecikmeye neden olan işlem ve iş akışlarının tespiti; gerekli süreç düzenlemelerinin yapılması         | Daire Başkanlığı                     | 6 aylık   | Olumsuz yanıt oranı $< \%7$               |
| İç paydaş iletişimi          | Zamanında hizmet algısının korunması ihtiyacı | İşlem takvimleri, son tarihler ve süreç değişikliklerinin ilgili birimlere düzenli ve standart kanallarla duyurulması   | Daire Başkanlığı                     | Sürekli   | Gecikmeye bağlı geri bildirimlerde azalma |

|                                  |                                             |                                                                                                        |                                 |                      |                                                        |
|----------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------------|--------------------------------------------------------|
| Açık uçlu geri bildirim yönetimi | 25 açık uçlu yanıt                          | Yanıt metinlerinin tematik analizi ve tekrar eden sorunların iyileştirme kayıtlarına dönüştürülmesi    | Kalite ekibi / Daire Başkanlığı | Anket sonrası        | Tüm görüşlerin tema ve eylem bazında sınıflandırılması |
| Katılımın yaygınlaştırılması     | Araştırma merkezi 1, koordinatörlük 5 kayıt | Hedef paydaş listesinin güncellenmesi ve düşük katılımlı gruplara hatırlatma yapılması                 | Daire Başkanlığı                | Bir sonraki anket    | Daha dengeli birim temsili                             |
| Kanıt temelli izleme             | Tek doğrulanabilir memnuniyet göstergesi    | Bir sonraki anket çıktısında tüm değerlendirme sorularının ayrı ve eksiksiz raporlanmasının sağlanması | Anket sorumluları               | Bir sonraki uygulama | Tüm göstergeler için ayrı sonuç seti                   |

## 12. PUKÖ DÖNGÜSÜ KAPSAMINDA DEĞERLENDİRME

### Planla

Hizmetlerin zamanında yerine getirilmesine ilişkin mevcut 3,90/5 düzeyi esas alınarak işlem sürelerinin korunması ve geliştirilmesi; düşük/orta puanların nedenlerinin belirlenmesi ve katılım kalitesinin artırılması hedeflenmiştir.

### Uygula

İşlem sürelerinin süreç bazında izlenmesi, yoğun dönemlerde iş akışlarının gözden geçirilmesi, iç paydaş bilgilendirmelerinin standartlaştırılması ve açık uçlu görüşlerin tematik analize tabi tutulması öngörülmektedir.

### Kontrol Et

Belirlenen faaliyetlerin gerçekleşme durumu; işlem sonuçlandırma süreleri, geri bildirim kayıtları, bir sonraki iç paydaş anketi ortalaması ve olumlu/olumsuz yanıt oranları üzerinden kontrol edilmelidir.

### Önlem Al

Hedeflenen iyileşmenin sağlanamadığı süreçlerde kök neden analizi yapılmalı; iş akışı, görev dağılımı, bilgilendirme yöntemi veya dijital süreçlerde gerekli düzenlemeler gerçekleştirilmelidir.

## 13. SONUÇ VE GENEL DEĞERLENDİRME

2026 Yılı İç Paydaş Anketi sonuçları, kaynak raporda doğrulanabilen temel gösterge açısından Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının hizmetleri zamanında yerine getirme performansının iç paydaşlar tarafından genel olarak olumlu değerlendirildiğini göstermektedir. 3,90/5 ortalama ve %79 olumlu yanıt oranı, bu alanın güçlü yön olarak değerlendirilebileceğini ortaya koymaktadır.

Bununla birlikte kalite güvencesi açısından %10 olumsuz ve %11 orta düzey değerlendirme dikkate alınmalı; işlem süreleri yalnızca genel algı üzerinden değil, süreç bazlı performans göstergeleriyle de izlenmelidir. Böylece gecikme yaşanan süreçler belirlenebilir ve iyileştirmeler daha somut kanıtlara dayandırılabilir.

Katılımcı profilinde akademik ve idari birimlerin belirgin temsili olumlu olmakla birlikte araştırma merkezleri ve koordinatörlüklerin katılımının artırılması, iç paydaş görüşlerinin daha dengeli temsil edilmesine katkı sağlayacaktır. Ayrıca 25 açık uçlu yanıtın metin içeriklerinin tematik olarak değerlendirilmesi, nicel sonuçları açıklayan önemli bir kalite kanıtı oluşturacaktır.

Bir sonraki anket döneminde tüm memnuniyet göstergelerinin ayrı ayrı raporlanması, geçerli yanıt sayılarının artırılması ve dönemler arası karşılaştırma yapılması; Daire Başkanlığının sürekli iyileştirme yaklaşımını daha görünür ve ölçülebilir hâle getirecektir.

### EK: RAPORLAMA NOTLARI

1. Rapordaki sayısal veriler kullanıcı tarafından paylaşılan 27 sayfalık İç Paydaş Anketi sonuç çıktısından alınmıştır.
2. Kaynak çıktının 6–26. sayfalarında aynı değerlendirme sorusu tekrarlandığından, doğrulanamayan farklı memnuniyet başlıkları oluşturulmamıştır.
3. Değerlendirme sorusunda 100 geçerli yanıt esas alınmış; yanıt yok ve tamamlanmayan/görüntülenmeyen kayıtlar memnuniyet oranının paydasına dâhil edilmemiştir.
4. Açık uçlu soruda 25 yanıt bulunduğu görülmekle birlikte yanıt metinleri kaynak çıktıda yer almadığından nitel içerik analizi yapılmamıştır.

5. İyileştirme hedefleri, mevcut bulguları izlenebilir kalite faaliyetlerine dönüştürmek amacıyla rapor kapsamında öneri olarak oluşturulmuştur.