

TRABZON ÜNİVERSİTESİ
ÖĞRENCİ İŞLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI

2026 YILI
DIŞ PAYDAŞ ANKETİ
DEĞERLENDİRME RAPORU

Trabzon – 2026

ÖZET

Trabzon Üniversitesi Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından dış paydaşların sunulan hizmetlere ilişkin algı, memnuniyet ve beklentilerini belirlemek; güçlü yönleri görünür kılmak ve geliştirmeye açık alanlar için iyileştirme faaliyetlerine veri sağlamak amacıyla 2026 Yılı Dış Paydaş Anketi uygulanmıştır.

Anket sisteminde toplam 170 kayıt görülmekle birlikte değerlendirme sorularındaki geçerli yanıt sayıları 24 ile 30 arasında değişmektedir. Bu nedenle raporda memnuniyet değerlendirmeleri toplam 170 kayıt üzerinden değil, her soru için geçerli yanıtlar esas alınarak yorumlanmıştır. Bu yaklaşım, tamamlanmayan veya ilgili soruyu görüntülemeyen kayıtların sonuçları yapay biçimde aşağı çekmesini önlemektedir.

Değerlendirilen yedi temel göstergede ortalama puanlar 3,13 ile 4,14 arasında değişmektedir. Geçerli yanıt sayılarıyla ağırlıklandırılmış genel gösterge ortalaması yaklaşık 3.81/5'tir. En yüksek ortalama 4,14 ile genel memnuniyet göstergesinde; bunu 4,10 puanla hizmetlerin doğru, güvenilir ve mevzuata uygun yürütülmesi ile kurumsal iş birliği izlemektedir. İletişim ve erişilebilirlik 3,77, internet sayfasındaki bilgilendirmelerin yeterliliği 3,93 düzeyindedir.

Öğrencilere karşı ilgi, saygı ve nezaket (3,13) ile öğrenci ihtiyaç ve beklentilerini karşılama (3,29) göstergeleri diğer alanlara göre daha düşük gerçekleşmiştir. Bu iki sonuç, dış paydaşların öğrenci odaklı hizmet deneyimi bakımından daha görünür, standart ve izlenebilir iyileştirmeler bekleyebileceğine işaret etmektedir.

Genel olarak sonuçlar, Daire Başkanlığının güvenilirlik, mevzuata uygunluk, kurumsal iş birliği ve genel hizmet memnuniyeti alanlarında güçlü bir algıya sahip olduğunu; iletişim, dijital bilgilendirme ve özellikle öğrenci odaklı hizmet yaklaşımında ise sürekli iyileştirme çalışmalarının sürdürülmesinin yararlı olacağını göstermektedir.

Gösterge	Ortalama	Olumlu (4+5)	Geçerli Yanıt
Sunulan hizmetlerden genel memnuniyet	4.14	%79.31	29
Hizmetlerin doğru, güvenilir ve mevzuata uygun yürütülmesi	4.10	%76.67	30
Kurumumuzla etkili iş birliği yürütülmesi	4.10	%73.33	30
İnternet sayfasındaki bilgilendirmelerin yeterliliği	3.93	%73.33	30
İletişim ve erişilebilirlik	3.77	%70.00	30
Öğrenci ihtiyaç ve beklentilerini karşılama	3.29	%50.00	24
Öğrencilere karşı ilgi, saygı ve nezaket	3.13	%50.00	24

1. GİRİŞ

Yükseköğretimde kalite güvencesi yaklaşımı; hizmetlerin yalnızca yürütülmesini değil, paydaş görüşleri doğrultusunda düzenli olarak izlenmesini, değerlendirilmesini ve elde edilen bulguların iyileştirme faaliyetlerine dönüştürülmesini gerektirmektedir. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı açısından dış paydaş görüşleri; öğrenci hizmetleri, resmî yazışmalar, belge ve mezuniyet süreçleri, kurumsal iş birliği, iletişim ve bilgilendirme faaliyetlerinin paydaş perspektifinden değerlendirilmesine imkân sağlamaktadır.

Bu rapor, 2026 yılında uygulanan Dış Paydaş Anketi sonuçlarının sistematik biçimde analiz edilmesi, güçlü ve gelişmeye açık yönlerin belirlenmesi ve sonuçların kalite güvencesi sistemi kapsamında izlenebilir iyileştirme faaliyetlerine dönüştürülmesi amacıyla hazırlanmıştır.

2. AMAÇ VE KAPSAM

Anket çalışmasının temel amacı, Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının dış paydaşlarla temas eden hizmet süreçlerine ilişkin memnuniyet düzeyini ölçmek ve paydaş beklentilerini kalite geliştirme çalışmalarına yansıtmaktır. Bu kapsamda aşağıdaki hususlar değerlendirilmiştir:

- Daire Başkanlığına erişilebilirlik ve iletişim olanakları
- Sunulan hizmetlerin doğruluğu, güvenilirliği ve mevzuata uygunluğu
- Web sayfası ve dijital bilgilendirme faaliyetlerinin yeterliliği
- Kurumlar arası iş birliğinin etkililiği
- Öğrenci ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanma düzeyi
- Öğrencilere yönelik ilgi, saygı ve nezaket algısı
- Sunulan hizmetlerden genel memnuniyet
- Öncelikli geliştirme alanları ve açık uçlu görüş/öneriler

3. YÖNTEM VE VERİLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Anket elektronik ortamda uygulanmıştır. Memnuniyet ifadelerinde 1–5 arası Likert tipi ölçek kullanılmıştır. Raporlamada 1 ve 2 puanlar 'olumsuz', 3 puan 'kararsız/orta', 4 ve 5 puanlar 'olumlu' değerlendirme olarak ele alınmıştır.

Puan	Değerlendirme
1	En düşük değerlendirme
2	Düşük değerlendirme
3	Orta/Kararsız
4	Olumlu
5	Çok olumlu

Önemli metodolojik not: Anket çıktısında 170 toplam kayıt bulunmasına rağmen soruların önemli bölümünde 'tamamlanmayan ya da görüntülenmeyen' kayıt sayısı yüksektir. Değerlendirme sorularında 24–30 geçerli yanıt bulunmaktadır. Bu nedenle ortalamalar ve olumlu/olumsuz oranlar geçerli yanıtlar üzerinden değerlendirilmiştir; 170 sayısı doğrudan örneklem büyüklüğü veya tamamlanmış anket sayısı olarak kullanılmamıştır.

4. KATILIMCI PROFİLİ VE ÜNİVERSİTE İLE İLİŞKİ

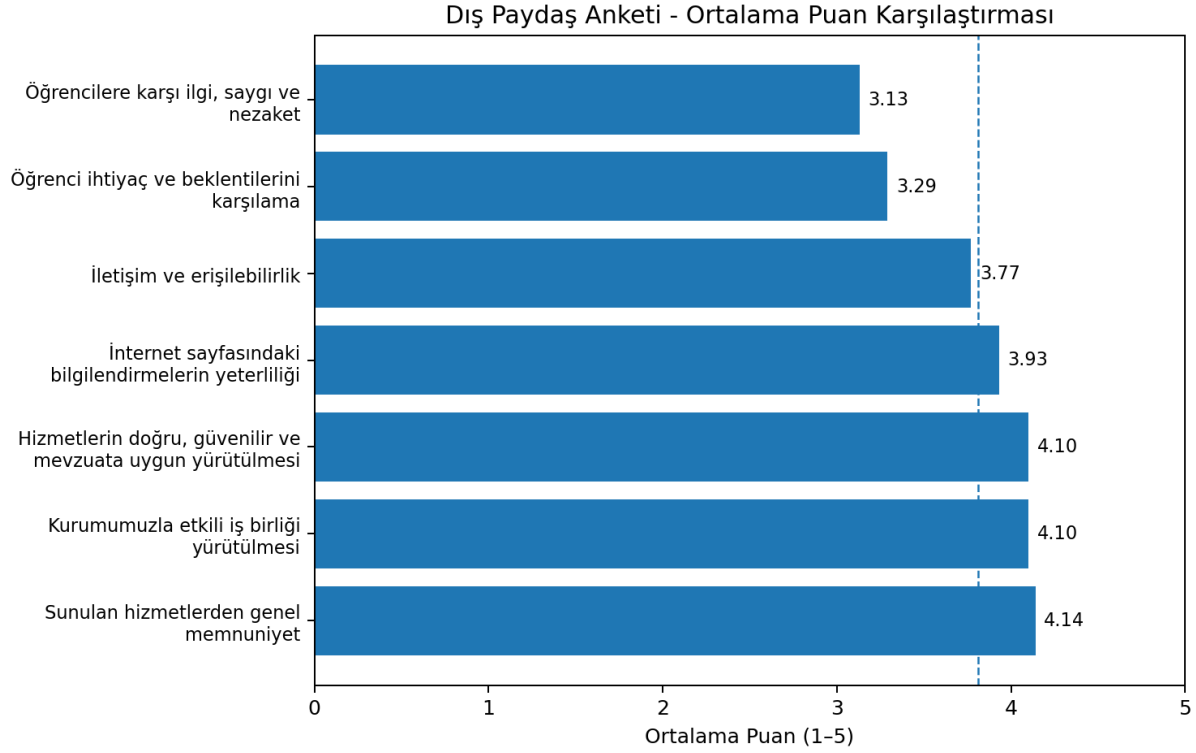
Anket kayıtlarında dış paydaş türleri arasında mezun öğrenciler, devlet üniversiteleri, Cumhuriyet Başsavcılığı/ceza infaz kurumu, Millî Eğitim Müdürlüğü, İl Sağlık Müdürlüğü, Büyükşehir Belediyesi, gençlik ve spor birimleri ile diğer kurum/paydaş seçenekleri yer almaktadır. Ham kayıt dağılımında 88 kaydın ilgili soruyu tamamlamadığı veya görüntülenmediği görülmektedir.

Paydaş türü	Kayıt sayısı
Mezun öğrenci	25
Devlet Üniversitesi	13
Cumhuriyet Başsavcılığı (Ceza İnfaz Kurumu)	12
İl Millî Eğitim Müdürlüğü	9
İl Sağlık Müdürlüğü	7
Büyükşehir Belediyesi	6
Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü	3
Valilik	1
Tamamlanmayan/görüntülenmeyen	88
Diğer/yanıt yok ve sıfır kayıtlı seçenekler	6

Üniversite ile ilişki türü sorusunda resmî yazışmalar, öğrenci işlemleri, diploma/belge doğrulama, mezuniyet işlemleri, kurumsal iş birliği ve diğer seçenekleri işaretlenmiştir. En yüksek görünen tanımlı ilişki türü kurumsal iş birliğidir (10 kayıt); resmî yazışmalar 8, öğrenci işlemleri 7 kayıt düzeyindedir. Bununla birlikte bu soruda 119 kayıt tamamlanmamış/görüntülenmemiştir.

İletişim sıklığı sorusunda yanıt verenler arasında 'yılda birkaç kez' seçeneği 33 kayıtlı öne çıkmakta; ayda birkaç kez 8, haftalık 4, sürekli 2 ve her gün 1 kayıt bulunmaktadır. Bu dağılım, dış paydaş etkileşiminin önemli bölümünün dönemsel veya ihtiyaç ortaya çıktığında gerçekleştiğini göstermektedir.

5. BULGULARIN GENEL DEĞERLENDİRMESİ



Şekil 1. Temel değerlendirme göstergelerinin ortalama puanları

Yedi temel göstergenin ağırlıklı ortalaması 3.81/5 düzeyindedir. Ortalama puanlar genel olarak olumlu bir hizmet algısına işaret etmekle birlikte göstergeler arasında belirgin farklılaşma bulunmaktadır. Özellikle genel memnuniyet ve hizmet kalitesi 4 puanın üzerinde iken öğrenci odaklı iki göstergenin 3,5 puanın altında kalması iyileştirme önceliklerinin belirlenmesinde dikkate alınmalıdır.

6. GÖSTERGE BAZINDA AYRINTILI DEĞERLENDİRME

6.1. İletişim ve Erişilebilirlik

Daire Başkanlığına ihtiyaç duyulduğunda kolayca ulaşılabildiği ifadesinin ortalaması 3,77/5'tir. 30 geçerli yanıtın 21'i 4 veya 5 puan vermiş ve olumlu yanıt oranı %70,00 olarak gerçekleşmiştir. Düşük değerlendirme oranı %16,67'dir. Sonuç, erişilebilirliğin genel olarak olumlu algılandığını; ancak iletişim kanallarının görünürlüğü, geri dönüş süreleri ve doğru personele yönlendirme bakımından standartlaştırılmış uygulamaların sürdürülmesi gerektiğini göstermektedir.

6.2. Hizmet Kalitesi ve Mevzuata Uygunluk

Sunulan hizmetlerin doğru, güvenilir ve mevzuata uygun şekilde yürütüldüğü ifadesinin ortalaması 4,10/5'tir. Geçerli 30 yanıtın 23'ü 4 veya 5 puandır; olumlu değerlendirme oranı %76,67'dir. Bu alan Daire Başkanlığının en güçlü yönlerinden biridir. İş akışlarının, mevzuat bilgilendirmelerinin ve kontrol mekanizmalarının devamlılığı bu performansın korunması açısından önem taşımaktadır.

6.3. Bilgilendirme ve Dijital Hizmetler

Daire Başkanlığının internet sayfasındaki bilgilendirmelerin yeterliliği 3,93/5 ortalama sahiptir. 30 geçerli yanıtın %73,33'ü 4 veya 5 puandır. Sonuç güçlü olmakla birlikte web sayfasının güncelliği, sık sorulan sorular, işlem rehberleri, başvuru takvimleri ve iletişim bilgilerinin kullanıcı odaklı biçimde sunulması geliştirme alanı olarak değerlendirilebilir.

6.4. Kurumsal İş Birliği

Daire Başkanlığının kurumlarla etkili iş birliği yürüttüğü ifadesi 4,10/5 ortalama sahiptir. 30 geçerli yanıtın %73,33'ü olumlu değerlendirmedir. Kurumsal iş birliğinin yüksek puan alması, dış paydaşlarla yürütülen resmî yazışma ve işlem süreçlerinde güvenilir bir çalışma ilişkisi bulunduğu işaret etmektedir.

6.5. Genel Memnuniyet

Daire Başkanlığının sunduğu hizmetlerden genel memnuniyet ortalaması 4,14/5 ile ölçülen göstergeler içindeki en yüksek değerdir. 29 geçerli yanıtın 23'ü 4 veya 5 puan vermiş; olumlu değerlendirme oranı %79,31 olmuştur. Bu bulgu, dış paydaşların hizmetlere ilişkin genel algısının yüksek olduğunu göstermektedir.

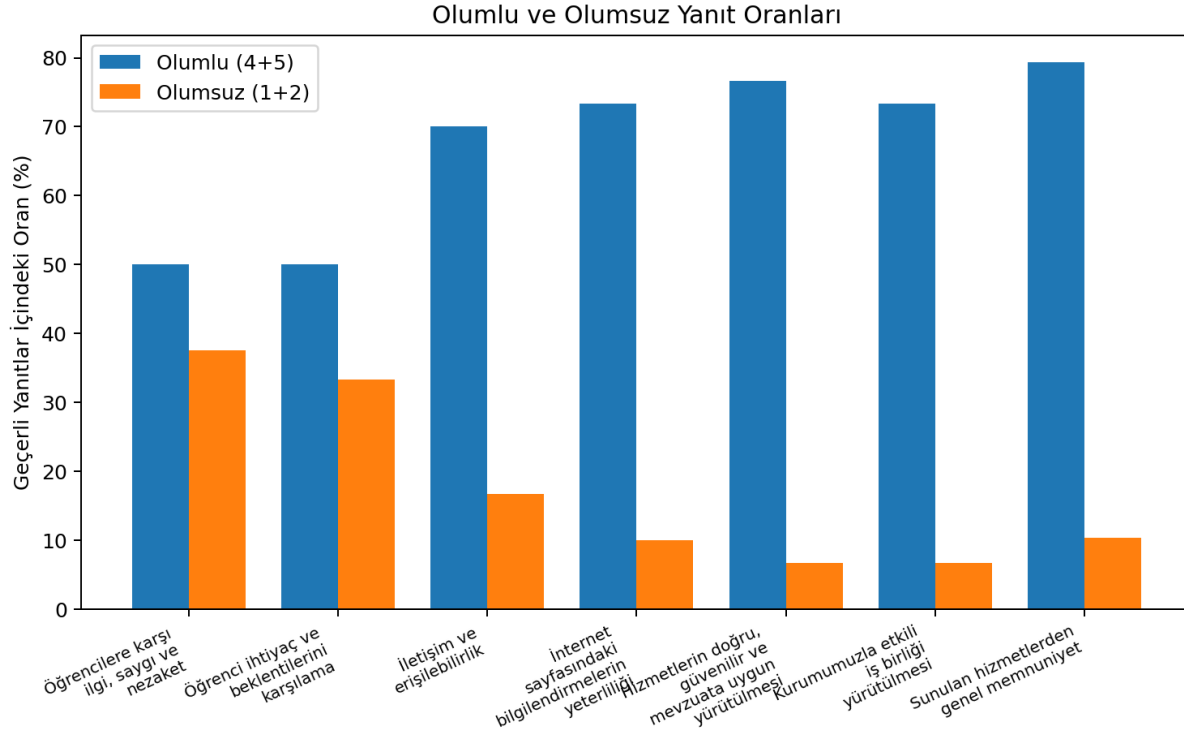
6.6. Öğrenci İhtiyaç ve Beklentilerinin Karşılanması

Bu gösterge 3,29/5 ortalama sahiptir. 24 geçerli yanıtın %50'si 4 veya 5 puan verirken %33,33'ü 1 veya 2 puan vermiştir. Sonuç, hizmet kalitesine ilişkin genel yüksek algıya kıyasla daha düşük düzeydedir. Öğrenci ihtiyaçlarının belirlenmesi, geri bildirimlerin süreçlere yansıtılması ve öğrenci odaklı hizmet standartlarının görünür hâle getirilmesi bu alanda önceliklidir.

6.7. Öğrencilere Karşı İlgî, Saygı ve Nezaket

Öğrencilere karşı ilgi, saygı ve nezaketin nasıl değerlendirildiğine ilişkin göstergenin ortalaması 3,13/5'tir. 24 geçerli yanıtın %50'si 4 veya 5 puan, %37,50'si ise 1 veya 2 puan vermiştir. Ölçülen göstergeler içinde en düşük ortalama bu alandadır. Bulgular, öğrenci ile temas eden süreçlerde iletişim yaklaşımının ve hizmet deneyiminin standartlaştırılması açısından dikkatle izlenmesi gereken bir alan bulunduğunu göstermektedir.

7. OLUMLU VE OLUMSUZ YANIT DAĞILIMLARI



Şekil 2. Geçerli yanıtlar içinde olumlu (4–5) ve olumsuz (1–2) yanıt oranları

Olumlu yanıt oranı genel memnuniyette %79,31, hizmetlerin doğru/güvenilir/mevzuata uygun yürütülmesinde %76,67, internet sayfası bilgilendirmelerinde ve kurumsal iş birliğinde %73,33, iletişim ve erişilebilirlikte %70,00 düzeyindedir. Buna karşılık öğrenci ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanması ile öğrencilere karşı ilgi, saygı ve nezaket göstergelerinde olumlu yanıt oranı %50'de kalmıştır.

Alan	Ort.	Olumlu %	Olumsuz %	Değerlendirme
Öğrencilere karşı ilgi, saygı ve nezaket	3.13	%50.00	%37.50	Gelişmeye açık
Öğrenci ihtiyaç ve beklentilerini karşılama	3.29	%50.00	%33.33	Gelişmeye açık
İletişim ve erişilebilirlik	3.77	%70.00	%16.67	Olumlu / izlenmeli
İnternet sayfasındaki bilgilendirmelerin yeterliliği	3.93	%73.33	%10.00	Olumlu / izlenmeli
Hizmetlerin doğru, güvenilir ve mevzuata uygun yürütülmesi	4.10	%76.67	%6.67	Güçlü
Kurumumuzla etkili iş birliği yürütülmesi	4.10	%73.33	%6.67	Güçlü
Sunulan hizmetlerden genel memnuniyet	4.14	%79.31	%10.34	Güçlü

8. GÜÇLÜ YÖNLER VE GELİŞMEYE AÇIK ALANLAR

Güçlü yönler	Gelişmeye açık alanlar
Genel hizmet memnuniyetinin yüksek olması (4,14)	Öğrencilere karşı ilgi, saygı ve nezaket algısının güçlendirilmesi (3,13)
Hizmetlerin doğru, güvenilir ve mevzuata uygun yürütülmesi (4,10)	Öğrenci ihtiyaç ve beklentilerinin daha sistematik karşılanması (3,29)
Kurumlar arası iş birliğinin güçlü algılanması (4,10)	İletişim ve erişilebilirliğin daha da geliştirilmesi (3,77)
Web bilgilendirmelerinin genel olarak olumlu değerlendirilmesi (3,93)	Web içeriklerinin kullanıcı odaklılık ve güncellik bakımından sürekli gözden geçirilmesi
Dış paydaşlarla dönemsel/işlem bazlı temasın bulunması	Anket tamamlama oranının ve geçerli yanıt sayısının artırılması

9. ÖNCELİKLİ GELİŞTİRME ALANLARI

Katılımcılardan birden fazla seçenek işaretleyerek öncelikli geliştirme alanlarını belirtmeleri istenmiştir. Ham anket çıktısında seçenek işaretlemeleri; kurumlar arası iş birliği 9, dijital hizmetler 8, bilgilendirme faaliyetleri 8, iletişim 7, işlem süreleri 6, resmî yazışmalar 6, web sayfası 5 ve mevzuat bilgilendirmesi 3 olarak görülmektedir. Bu soru çoklu seçim niteliğinde olduğundan sayılar katılımcı sayısı olarak değil, seçeneklerin işaretlenme sıklığı olarak değerlendirilmelidir.

Geliştirme alanı	İşaretlenme sayısı
Kurumlar arası iş birliği	9
Dijital hizmetler	8
Bilgilendirme faaliyetleri	8
İletişim	7
İşlem süreleri	6
Resmî yazışmalar	6
Web sayfası	5
Mevzuat bilgilendirmesi	3

Bu sonuçlar, ortalama puanı yüksek olan alanlarda dahi dış paydaşların daha ileri düzeyde geliştirme beklentisi bulunabileceğini göstermektedir. Özellikle kurumlar arası iş birliği yüksek memnuniyet puanına sahip olmasına rağmen geliştirme seçenekleri arasında en sık işaretlenen başlıktır. Bu durum, güçlü bir alanın aynı zamanda stratejik öneminden dolayı sürekli geliştirilmesi beklenen bir alan olabileceği şeklinde yorumlanmalıdır.

10. AÇIK UÇLU GÖRÜŞ VE ÖNERİLER

Daire Başkanlığı hizmetlerinin geliştirilmesine yönelik açık uçlu soruda 22 yanıt bulunduğu görülmektedir. Ancak paylaşılan anket sonuç raporunda bu 22 yanıtın metin içerikleri yer almamakta, yalnızca yanıt sayısı gösterilmektedir. Bu nedenle açık uçlu görüşler içerik, tema veya sıklık bakımından bu raporda ayrıca sınıflandırılmamıştır. Açık uçlu yanıt metinlerinin ayrıca temin edilmesi hâlinde; iletişim, işlem süreleri, dijital hizmetler, mevzuat, öğrenci odaklılık ve kurumlar arası iş birliği gibi temalar altında nitel analiz yapılması önerilmektedir.

11. İYİLEŞTİRME EYLEM PLANI

İyileştirme alanı	Dayanak	Planlanan faaliyet	Sorumlu	Takvim	İzleme göstergesi
Öğrenci odaklı iletişim	İlgi, saygı ve nezaket göstergesinin 3,13 olması	Öğrenci ile temas eden personel için hizmet iletişimi ilkelerinin belirlenmesi; iyi uygulama hatırlatmaları ve kısa hizmet içi bilgilendirmeler	Daire Başkanlığı / ilgili birim sorumluları	2026-2027	Sonraki ankette ortalama $\geq 3,75$

Öğrenci ihtiyaçlarının karşılanması	Ortalama 3,29	Öğrenci geri bildirimlerinin periyodik sınıflandırılması; sık tekrarlanan talepler için süreç iyileştirmesi	Daire Başkanlığı	6 aylık izleme	Ortalama $\geq 3,75$; tekrar eden şikâyetlerde azalma
İletişim ve erişilebilirlik	Ortalama 3,77	Birim/personel iletişim bilgilerinin güncel tutulması; doğru personele yönlendirmeyi kolaylaştıran iletişim rehberi	Daire Başkanlığı	Sürekli	Ortalama $\geq 4,00$
Web ve dijital bilgilendirme	Ortalama 3,93; dijital hizmetler 8 kez geliştirme alanı seçildi	Web sayfasında işlem rehberleri, takvimler, SSS ve güncel duyuruların periyodik kontrolü	Web sorumluları / süreç sorumluları	Aylık kontrol	Ortalama $\geq 4,10$
Kurumlar arası iş birliği	Ortalama 4,10; geliştirme alanı 9 kez seçildi	Sık işlem yapılan dış kurumlarla iletişim noktalarının netleştirilmesi ve tekrarlayan süreçlerde standart bilgi/belge setlerinin oluşturulması	Daire Başkanlığı	2026-2027	Ortalamanın $\geq 4,10$ korunması
Mevzuata uygun hizmet	Ortalama 4,10	Mevzuat değişikliklerinin personele ve ilgili paydaşlara zamanında duyurulması; iş akışlarının güncellenmesi	Daire Başkanlığı	Sürekli	Ortalamanın $\geq 4,10$ korunması
Anket katılımı	Değerlendirme sorularında 24-30 geçerli yanıt	Dış paydaş listesinin güncellenmesi, anket davetlerinin hedefli gönderilmesi ve hatırlatma yapılması	Kalite Komisyonu / Daire Başkanlığı	Bir sonraki anket dönemi	Geçerli yanıt sayısında artış

12. PUKÖ DÖNGÜSÜ KAPSAMINDA DEĞERLENDİRME

Planla

Anket sonuçları doğrultusunda düşük ve orta düzeyde kalan göstergeler belirlenmiş; öğrenci odaklı iletişim, beklentilerin karşılanması, erişilebilirlik, dijital bilgilendirme ve anket katılımı öncelikli alanlar olarak ele alınmıştır.

Uygula

İyileştirme eylem planında tanımlanan faaliyetlerin sorumlular ve zaman planı çerçevesinde yürütülmesi öngörülmektedir.

Kontrol Et

Faaliyetlerin gerçekleşme durumu; web güncelleme kayıtları, geri bildirimler, işlem süreçleri ve bir sonraki dış paydaş anketindeki gösterge puanları üzerinden izlenmelidir.

Önlem Al

Hedeflenen iyileşmenin sağlanamadığı göstergelerde kök neden analizi yapılarak faaliyetlerin kapsamı, sorumluları veya uygulama yöntemi yeniden düzenlenmelidir.

13. SONUÇ VE GENEL DEĞERLENDİRME

2026 Yılı Dış Paydaş Anketi sonuçları, Trabzon Üniversitesi Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının dış paydaşlar nezdinde genel olarak olumlu bir hizmet algısına sahip olduğunu göstermektedir. Genel memnuniyetin 4,14/5, hizmetlerin doğru, güvenilir ve mevzuata uygun yürütülmesinin 4,10/5 ve kurumsal iş birliğinin 4,10/5 olması; hizmet güvenilirliği ve kurumsal çalışma ilişkileri açısından önemli bir güçlü yön olarak değerlendirilmiştir.

Bununla birlikte öğrencilere karşı ilgi, saygı ve nezaket ile öğrenci ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanması göstergeleri diğer alanların altında kalmıştır. Kalite güvencesi yaklaşımı bakımından bu sonuçların yalnızca tespit olarak bırakılmaması; öğrenci odaklı hizmet yaklaşımının güçlendirilmesi, iletişim standartlarının geliştirilmesi ve geri bildirimlerin süreç iyileştirmelerine sistematik biçimde aktarılması önem taşımaktadır.

Anketin en önemli yöntemsel sınırlılığı, toplam 170 kayıt bulunmasına karşın değerlendirme sorularındaki geçerli yanıt sayısının 24–30 düzeyinde kalmasıdır. Bu nedenle bir sonraki uygulamada hedef dış paydaş grubunun netleştirilmesi, davet ve hatırlatma mekanizmalarının geliştirilmesi ve anket tamamlama oranının yükseltilmesi önerilmektedir.

Sonuçların belirlenen eylem planı doğrultusunda izlenmesi, gerçekleştirilen iyileştirmelerin kayıt altına alınması ve bir sonraki anket döneminde karşılaştırmalı analiz yapılması; Daire Başkanlığının sürekli iyileştirme ve kanıta dayalı kalite yönetimi yaklaşımını güçlendirecektir.