



**2025 YILI  
İÇ PAYDAŞ  
MEMNUNİYET ANKETİ  
ANALİZ RAPORU**

**ÖĞRENCİ İŞLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI**





## İÇİNDEKİLER

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



## 1. GİRİŞ

Trabzon Üniversitesi Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından sunulan hizmetlerin etkinliğinin değerlendirilmesi, hizmet kalitesinin artırılması, paydaş görüşlerinin alınması ve kalite güvencesi çalışmalarına katkı sağlanması amacıyla “İç Paydaş Memnuniyet Anketi” uygulanmıştır.

Anket çalışması ile akademik ve idari birimlerin Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından yürütülen hizmet süreçlerine ilişkin memnuniyet düzeyleri ölçülmüş; elde edilen veriler kalite geliştirme ve sürekli iyileştirme çalışmaları kapsamında değerlendirilmiştir.

Bu rapor, anket sonuçlarının analiz edilmesi ve kurumsal gelişime katkı sağlayacak değerlendirmelerin ortaya konulması amacıyla hazırlanmıştır.

## 2. AMAÇ VE KAPSAM

İç Paydaş Memnuniyet Anketi ile;

- Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından sunulan hizmetlerin değerlendirilmesi,
- Hizmet süreçlerindeki güçlü yönlerin belirlenmesi,
- İyileştirmeye açık alanların tespit edilmesi,
- İç paydaş memnuniyet düzeyinin ölçülmesi,
- Kurumsal iletişim ve koordinasyon süreçlerinin geliştirilmesi,
- Kalite güvencesi sistemi kapsamında veri elde edilmesi

amaçlanmıştır.

Anket; akademik birimler, idari birimler, koordinatörlükler ve araştırma merkezlerinde görev yapan personelin katılımına açık şekilde elektronik ortamda uygulanmıştır.

## 3. YÖNTEM

Anket elektronik ortamda uygulanmış olup toplam 151 katılım sağlanmıştır.

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

Anket katılımcılarının büyük çoğunluğu akademik birimlerde görev yapan personelden oluşmaktadır.

<b>Birim Türü</b>	<b>Katılımcı Sayısı</b>	<b>Oran</b>
Akademik Birimler	98	%64,90
İdari Birimler	29	%19,21
Koordinatörlükler	5	%3,31
Araştırma Merkezleri	1	%0,66

Katılımcı çeşitliliği, anket sonuçlarının farklı birimlerin görüşlerini yansıtması açısından önemli görülmektedir.

#### 5. BULGULAR VE DEĞERLENDİRMELER

Anket sonuçları incelendiğinde katılımcıların büyük çoğunluğunun değerlendirmelerde “Katılıyorum” ve “Kesinlikle Katılıyorum” seçeneklerinde yoğunlaştığı görülmektedir. Özellikle hizmet süreçleri, iletişim dili, çözüm odaklı yaklaşım ve iş birliği konularında olumlu değerlendirmelerin öne çıktığı dikkat çekmektedir.

Memnuniyet düzeyinin genel olarak yüksek olduğu görünmekle birlikte; fiziki imkânlar, süreç standardizasyonu ve iletişim erişilebilirliği gibi bazı alanlarda iyileştirme ihtiyacının bulunduğunu ortaya koymaktadır.

##### 5.1 Hizmet Süreçleri

Anket sonuçları analiz edildiğinde hizmet süreçlerine ilişkin değerlendirmelerde olumlu görüşlerin ağırlıklı olduğu görülmektedir. Katılımcıların önemli bir bölümü iş ve işlemlerin planlı, sistematik ve zamanında yürütüldüğünü ifade etmiştir. Özellikle hizmetlerin zamanında yerine getirilmesi ve başvuruların sonuçlandırılma süresine ilişkin grafiklerde 4 ve 5 puan seçeneklerinin yoğunlukta olduğu dikkat çekmektedir. Bununla birlikte uygulamalarda standartlık sağlanmasına ilişkin değerlendirmelerde kararsız ve olumsuz görüşlerin diğer başlıklara göre nispeten daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu durum süreç standardizasyonuna yönelik iyileştirme çalışmalarının önemini ortaya koymaktadır.

<b>Soru No</b>	<b>Değerlendirme Başlığı</b>	<b>Katılımcı Oranı (%)</b>	<b>Aritmetik Ortalama</b>
1	Öğrenci İşleri tarafından sunulan hizmetler zamanında yerine getirilmektedir.	%79,00	3,90
2	İş ve işlemler planlı ve sistematik şekilde yürütülmektedir.	%71,00	3,81
3	Uygulamalarda standartlık sağlanmıştır.	%64,00	3,66
4	Süreçlerde gereksiz bürokrasi bulunmamaktadır.	%64,29	3,71
5	Başvuruların sonuçlandırılma süresi yeterlidir.	%72,45	3,83
6	İş akışları birimler arası uyumlu şekilde yürütülmektedir.	%69,39	3,78
7	Mevzuata uygunluk konusunda yeterli hassasiyet gösterilmektedir.	%72,45	3,80
8	Öğrenci İşleri personeline ihtiyaç duyulduğunda kolaylıkla ulaşılabilmektedir.	%64,29	3,71
9	İç paydaşlarla kurulan iletişim açık ve etkilidir.	%67,35	3,80
10	Yazılı ve sözlü bilgilendirmeler zamanında yapılmaktadır.	%69,39	3,77'
11	Değişiklikler ve güncellemeler zamanında duyurulmaktadır.	%69,39	3,79
12	EBYS üzerinden yürütülen yazışmalar düzenlidir.	%74,49	3,92
13	Birim taleplere çözüm odaklı yaklaşmaktadır.	%76,53	3,88
14	Geri bildirimler dikkate alınmaktadır.	%63,27	3,69
15	İletişimde saygılı ve yapıcı bir dil kullanılmaktadır.	%77,55	4,04

16	Personel iş birliğine açıktır.	%76,53	3,98
17	Personelin yaklaşımı profesyoneldir.	%71,43	3,85
18	Personelin hizmet sunumundan memnunum.	%76,53	3,95
19	Paydaş olarak Öğrenci İşleri ile çalışmaktan memnunum.	%75,51	3,90
20	Hizmet alanları düzenli ve erişilebilirdir.	%72,45	3,86
21	Fiziki imkânlar iç paydaş ihtiyaçlarını karşılamaktadır.	%60,20	3,56

**Genel Aritmek Ortalama :3.82**



## 5.2 İletişim ve Bilgilendirme Süreçleri

İletişim süreçlerine ilişkin grafikler incelendiğinde, iç paydaşlarla kurulan iletişimin genel olarak olumlu değerlendirildiği görülmektedir. Özellikle EBYS üzerinden yürütülen yazışmaların düzenli olması ve yazılı-sözlü bilgilendirmelerin zamanında yapılmasına ilişkin yüksek memnuniyet oranları dikkat çekmektedir.

Buna karşın personelin ulaşılabilirliği konusunda bazı katılımcıların olumsuz veya kararsız değerlendirmelerde bulunduğu görülmektedir. Açık uçlu görüşlerde de telefonla erişim ve yoğun dönemlerde iletişim süreçlerine ilişkin değerlendirmeler yer almaktadır.

## 5.3 Personel Yaklaşımı ve Çözüm Odaklılık

Grafiksel dağılımlar incelendiğinde personel yaklaşımı ve çözüm odaklı hizmet anlayışının anketin en güçlü alanlarından biri olduğu görülmektedir. Özellikle iletişimde saygılı ve yapıcı dil kullanılması, iş birliğine açık yaklaşım ve çözüm odaklılık başlıklarında yüksek memnuniyet oranlarına ulaşılmıştır.

Katılımcıların büyük bölümünün 4 ve 5 puan seçeneklerinde yoğunlaşması, Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının iç paydaşlarla yürüttüğü ilişkilerin genel olarak olumlu değerlendirildiğini göstermektedir.

## 5.4 Fiziki İmkânlar

Fiziki imkânlarla ilişkin grafikler incelendiğinde diğer başlıklara göre daha dengeli bir dağılım olduğu görülmektedir. Özellikle fiziki imkânların ihtiyaçları karşılama düzeyine ilişkin değerlendirmelerde kararsız ve olumsuz görüşlerin nispeten arttığı dikkat çekmektedir.

Bu durum hizmet alanlarının fiziksel kapasitesi, çalışma ortamları ve erişilebilirlik konularında iyileştirme yapılabilecek alanlar bulunduğunu göstermektedir.

## 6. AÇIK UÇLU GÖRÜŞLERİN ANALİZİ

Katılımcılar tarafından iletilen görüş ve öneriler incelendiğinde aşağıdaki hususlar öne çıkmaktadır.

### 6.1 Olumlu Görüşler

Katılımcılar tarafından; personelin çözüm odaklı yaklaşımı, hızlı geri dönüş sağlanması, yapıcı iletişim dili, iş birliğine açık yaklaşım, bazı süreçlerde etkin koordinasyon sağlanması olumlu yönler olarak ifade edilmiştir. Bazı katılımcılar özellikle personelin özverili çalışmaları ve sorun çözme becerilerinden memnuniyet duyduklarını belirtmiştir.

### 6.2 Geliştirmeye Açık Alanlar

Katılımcı görüşleri doğrultusunda aşağıdaki konular geliştirmeye açık alanlar olarak değerlendirilmiştir: Ders kayıt ve ders yazılım süreçlerinde yaşanan teknik sorunlar, öğrenci otomasyon sistemlerinde dönemsel aksaklıklar, telefon ve iletişim erişilebilirliğinin artırılması ihtiyacı, uygulamalarda standartlığın güçlendirilmesi, birimler arası bilgi paylaşımının hızlandırılması, dijital süreçlerin artırılması, fiziki imkânların geliştirilmesi, iş süreçlerinde kurumsallaşma düzeyinin artırılması.

Özellikle otomasyon sistemleri, ders kayıt süreçleri ve iletişim mekanizmaları konusunda iyileştirme beklentisinin öne çıktığı görülmektedir.



## 7. GÜÇLÜ YÖNLER

Grafiksel analizler ve açık uçlu görüşler birlikte değerlendirildiğinde aşağıdaki hususlar güçlü yönler olarak öne çıkmaktadır:

- Çözüm odaklı hizmet anlayışı,
- Personelin iş birliğine açık yaklaşımı,
- İletişimde saygılı ve yapıcı dil kullanılması,
- Hizmet süreçlerinin genel olarak zamanında yürütülmesi,
- Resmi yazışma süreçlerinin düzenli yürütülmesi,
- İç paydaşlarla sürdürülen koordinasyon ve iletişim.

## 8. İYİLEŞTİRMEYE AÇIK ALANLAR

Anket sonuçları doğrultusunda aşağıdaki alanlarda iyileştirme çalışmalarının sürdürülmesinin faydalı olacağı değerlendirilmektedir: Süreçlerde standartlığın artırılması, öğrenci otomasyon sistemlerinin geliştirilmesi, ders kayıt süreçlerinde yaşanan teknik aksaklıkların azaltılması, personel erişilebilirliğinin artırılması, dijital dönüşüm süreçlerinin yaygınlaştırılması, birimler arası bilgi paylaşım mekanizmalarının güçlendirilmesi, fiziki çalışma ve hizmet alanlarının iyileştirilmesi.

## 9. SONUÇ VE GENEL DEĞERLENDİRME

İç Paydaş Memnuniyet Anketi sonuçları genel olarak değerlendirildiğinde, Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından sunulan hizmetlerin iç paydaşlar tarafından büyük ölçüde olumlu değerlendirildiği görülmektedir. Özellikle; çözüm odaklı yaklaşım, iletişim dili, iş birliği, hizmet sunum kalitesi, resmi yazışma süreçlerindeki düzen öne çıkan güçlü alanlar olarak değerlendirilmiştir.

Bununla birlikte; otomasyon sistemleri, süreç standardizasyonu, iletişim erişilebilirliği, fiziki imkânlar, dijitalleşme süreçleri konularında iyileştirme çalışmalarının sürdürülmesinin faydalı olacağı değerlendirilmektedir. Anket sonuçlarının kalite güvencesi sistemi kapsamında değerlendirilerek gerekli iyileştirme faaliyetlerinin planlanması hedeflenmektedir.