

## Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Çağrı Merkezi Memnuniyet Anketi

1. Öğrenci İşleri Çağrı Merkezimizden (0462 377 3377) haberdar mısınız ?

Seçenek	Yanıt Sayısı	Oran
Evet	54	%70.1
Hayır	21	%27.3

2. Öğrenci İşleri Çağrı Merkezimizden (0462 377 3377) nasıl haberdar oldunuz?

Seçenek	Yanıt Sayısı	Oran
Karadeniz Teknik Üniversitesi resmi internet sitesinden	29	%37.7
Karadeniz Teknik Üniversitesi personelinden	13	%16.9
Karadeniz Teknik Üniversitesi e-posta / duyuru yoluyla	14	%18.2
Arkadaşlarından	3	%3.9
Sosyal medyadan	2	%2.6
Diğer	12	%15.6

3. Öğrenci İşleri Çağrı Merkezimizi kullandınız mı?

Seçenek	Yanıt Sayısı	Oran
Evet	22	%28.6
Hayır	51	%66.2

4. Çağrı Merkezimizin Sesli Yanıt Sistemi yönlendirmesi yeterli midir?

Seçenek	Yanıt Sayısı	Oran
Evet	36	%46.8
Hayır	14	%18.2

5. Çağrı Merkezimizi aradığınız zamandan, operatöre bağlanana kadar geçen süreyi nasıl değerlendirirsiniz ?

Seçenek	Yanıt Sayısı	Oran
Hiç beklemedim, hemen yanıt aldım.	12	%15.6
Kısa bir süre bekledim (1-2 dakika arası).	23	%29.9
Uzun bir süre bekledim (2 dakikadan fazla).	9	%11.7

Seçenek	Yanıt Sayısı	Oran
Hiç yanıt alamadım.	5	%6.5

6. Çağrı Merkezimizin soru ve taleplerinizi doğru anlayıp, çözümlendirilmesinden memnun musunuz?

Seçenek	Yanıt Sayısı	Oran
Memnunum	25	%32.5
Kararsızım	29	%37.7
Memnun değilim	2	%2.6

7. Çağrı Merkezi personelimizin iletişiminden memnun musunuz?

Seçenek	Yanıt Sayısı	Oran
Memnunum	28	%36.4
Kararsızım	25	%32.5
Memnun değilim	3	%3.9

8. Çağrı Merkezimizde iyileştirme yapılması gerektiğini düşünüyor musunuz?

Seçenek	Yanıt Sayısı	Oran
Evet	27	%35.1
Hayır	22	%28.6