

KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
ÖĞRENCİ İŞLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI



2023 İç Paydaş Memnuniyet Anket ve Sonuçları

A-İç Paydaş Anketi

Bu Anket, Öğrenci İşleri Daire Başkanlığımızın hizmet kalitesini ve memnuniyet düzeyini ölçmek, değerlendirmek ve iyileştirmeye açık alanlarının tespit edilerek gerekli önlemlerin alınması amacı ile düzenlenmiştir.

Anket 2023 yılı için Başkanlığımız sayfasında <https://www.ktu.edu.tr/oidb/form/ogrenci-isleri-daire-baskanligi-ic-paydas-memnuniyet-anketi-2023> ilan edilmiş olup; üniversitemizde görev yapan akademik-idari gerekli duyuru yapılarak anketin doldurulması istenmiştir.

14 sorudan oluşan anketimize 163 personel online olarak katılım sağlamıştır. Katılımcılardan 1-14 sorulara **‘Evet, Kısmen, Hayır, Fikrim Yok’** şeklinde cevaplamaları istenmiştir.

Daire Başkanlığımızdan Üniversitemiz personelinin genel memnuniyet düzeyi **%87,10** oranında gerçekleşmiş olup, anketimizin sonuçları ayrıntılı analizi aşağıdaki tablo ve grafiklerde sunulmuştur.

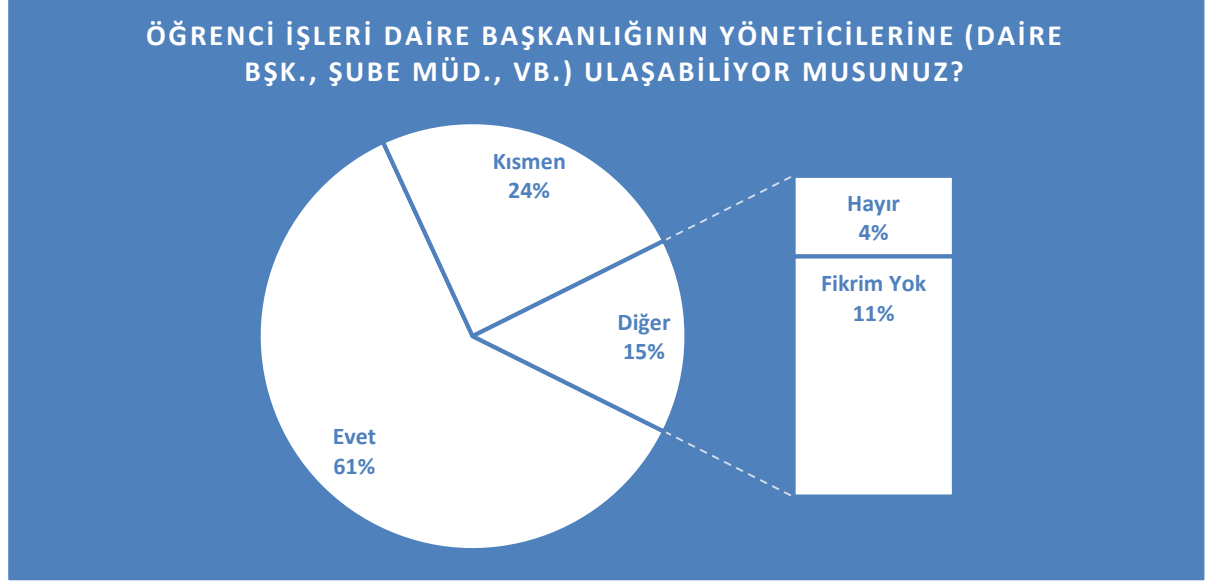
Anket Soruları		Evet	Kısmen	Hayır	Fikrim Yok
1-Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının yöneticilerine (Daire Bşk., Şube Müd., vb.) ulaşabiliyor musunuz?	Kişi	99	40	6	18
	Oran%	%60,7	%24,5	%3,7	%11
2-Birimde iş ve işlemler düzenli yürütülmekte midir? İşlemler zamanında gerçekleştirilmekte midir?	Kişi	86	55	6	16
	Oran%	%52,8	%33,7	%3,7	%9,8
3-Birim yönetici ve çalışanları, ihtiyaç duyduğunuzda mevzuat konusunda bilgi vermekte midir?	Kişi	92	48	5	18
	Oran%	%56,4	%29,4	%3,1	%11
4-Birim yönetici ve çalışanları, hizmet sunumunda kendilerini sürekli geliştirmekte midir?	Kişi	61	47	12	43
	Oran%	%37,4	%28,8	%7,4	%26,4
5-Birim yönetici ve çalışanları, işlerinde ehil yetkin kişiler midir?	Kişi	77	57	5	24
	Oran%	%47,2	%35	%3,1	%14,7
6-Birim yönetici ve çalışanları, hizmet sunumunda açık ve anlaşılır bir dil kullanmakta mıdır?	Kişi	96	48	5	14
	Oran%	%58,9	%29,4	%3,1	%8,6

7-Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı web sayfasını beğeniyorum/yararlanabiliyorum.	Kişi	75	59	7	22
	Oran%	%46	%36,2	%4,3	%13,5
8-Şikayet ve önerileriniz, birim yönetici ve çalışanlarınca dikkate alınmakta mıdır?	Kişi	71	36	14	42
	Oran%	%43,6	%22,1	%8,6	%25,8
9-Birim yönetici ve çalışanları, etik değerlere uygun yaklaşıma sahip midir?	Kişi	85	34	6	38
	Oran%	%52,1	%20,9	%3,7	%23,3
10-Birim yönetici ve çalışanları, hizmetleriyle ilgili ortaya çıkan hataları düzeltmek için gerekli önlemleri almakta mıdır? Olası sorunlara karşı alternatif çözümler üretmekte midir?	Kişi	74	40	14	35
	Oran%	%45,4	%24,5	%8,6	%21,5
11-Birimin hizmet anlayışını diğer birimlere önerir misiniz?	Kişi	61	49	22	31
	Oran%	%37,4	%30,1	%13,5	%19
12-Başkanlığımızca üretilen kurumsal raporlara ulaşabiliyor musunuz?	Kişi	70	34	17	42
	Oran%	%42,9	%20,9	%10,4	%25,8
13-Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Çağrı Merkezi hizmetinden memnun musunuz?	Kişi	53	43	11	56
	Oran%	%32,5	%26,4	%6,7	%34,4
14-Öğrenci İşleri Daire Başkanlığından genel olarak memnun musunuz?	Kişi	85	57	9	12
	Oran%	%52,1	%35	%5,5	%7,4

B-İç Paydaş Anket Soruları Değerlendirmeleri

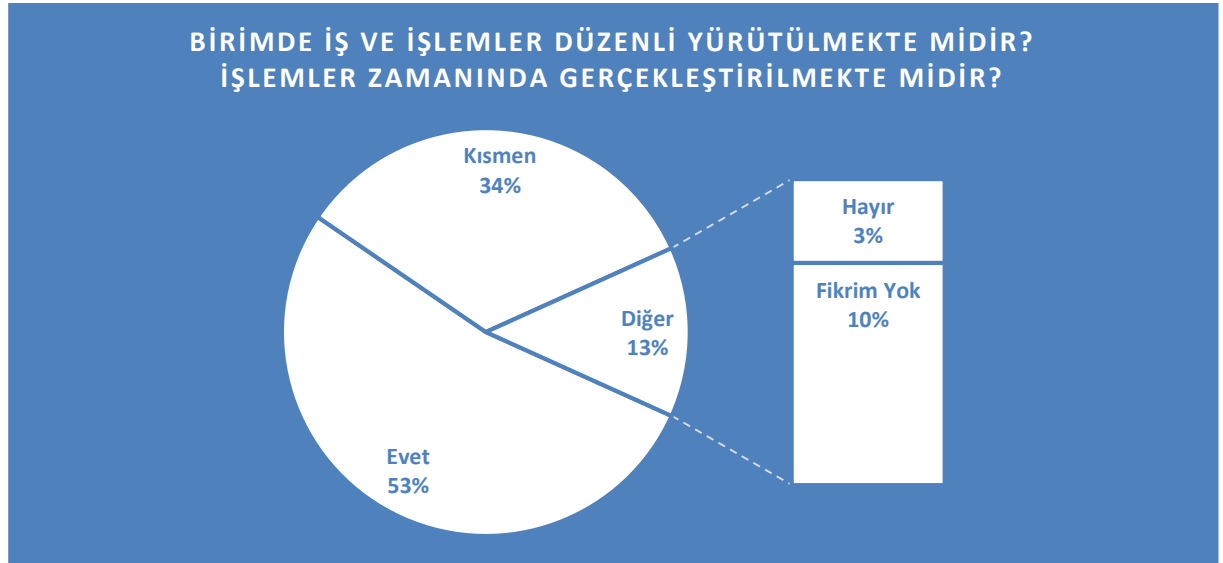
1-Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının yöneticilerine (Daire Bşk., Şube Müd., vb.) ulaşabilir.

İç Paydaşlarımızca **'Evet'** %60,7 , **'Kısmen'** %24,5 olarak değerlendirilmiştir. **'Evet'**, **'Kısmen'** seçenekleri birlikte değerlendirildiğinde **%85,20** olarak görülmektedir.



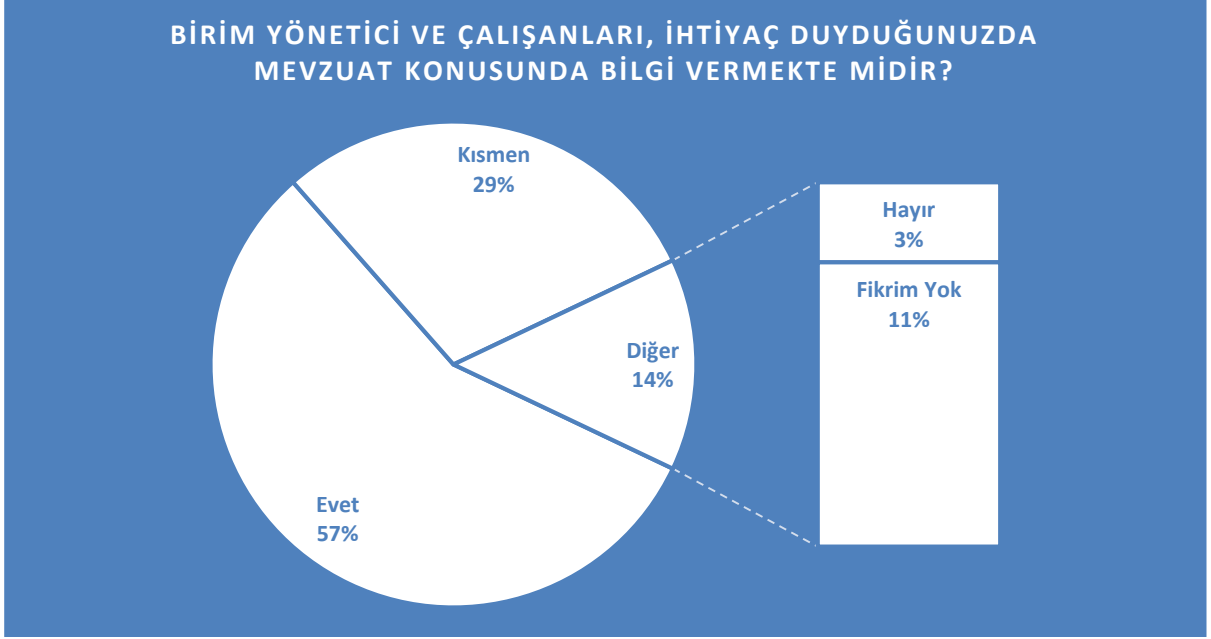
2-Birimde iş ve işlemler düzenli yürütülür. İşlemler zamanında gerçekleştirilir.

İç Paydaşlarımızca **'Evet'** %52,8 , **'Kısmen'** %33,7 olarak değerlendirilmiştir. **'Evet'**, **'Kısmen'** seçeneklerini birlikte değerlendirildiğinde **%86,50** olarak görülmektedir. Başkanlığımızda iş ve işlemlerin düzenli ve zamanında gerçekleştirilmesinin etkisi görülmektedir.



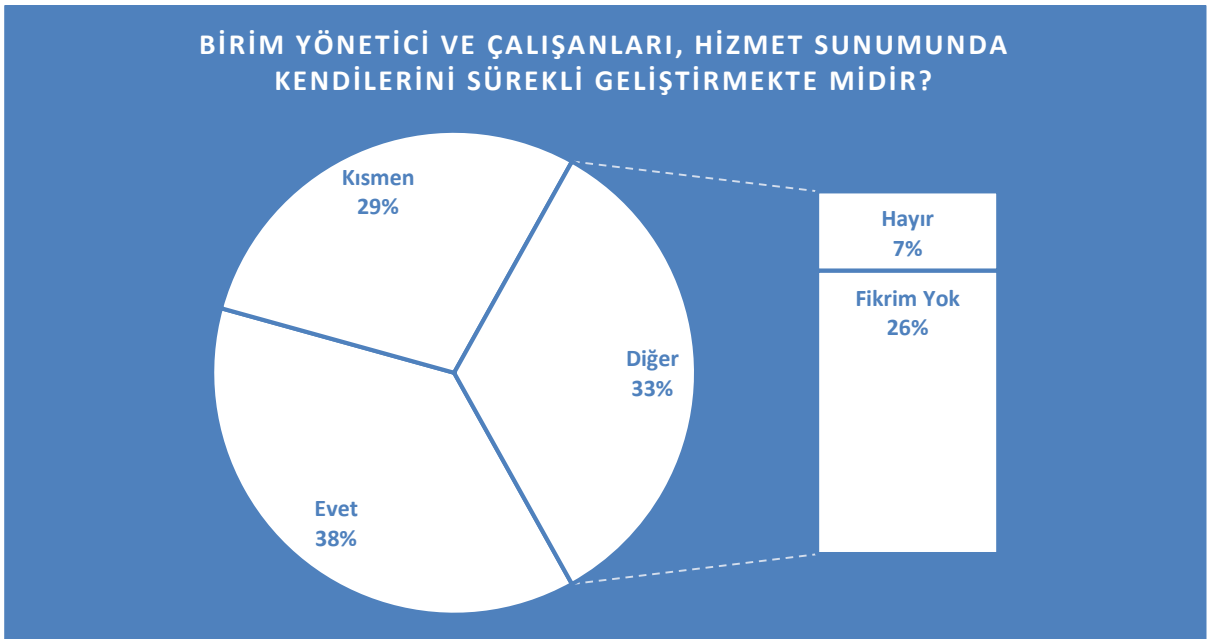
3-Birim yönetici ve çalışanları, ihtiyaç duyduğunuzda mevzuat konusunda bilgi vermektedir.

İç Paydaşlarımızca **'Evet'** %56,4 , **'Kısmen'** %29,4 olarak değerlendirilmiştir. **'Evet'**, **'Kısmen'** seçeneklerini birlikte değerlendirildiğinde **%85,80** olarak görülmektedir. Başkanlık olarak paydaşımıza gerekli bilgileri sağlamak ve danışmalık yapmak hizmet bilinciyle hareket etmemiz etkili olmaktadır.



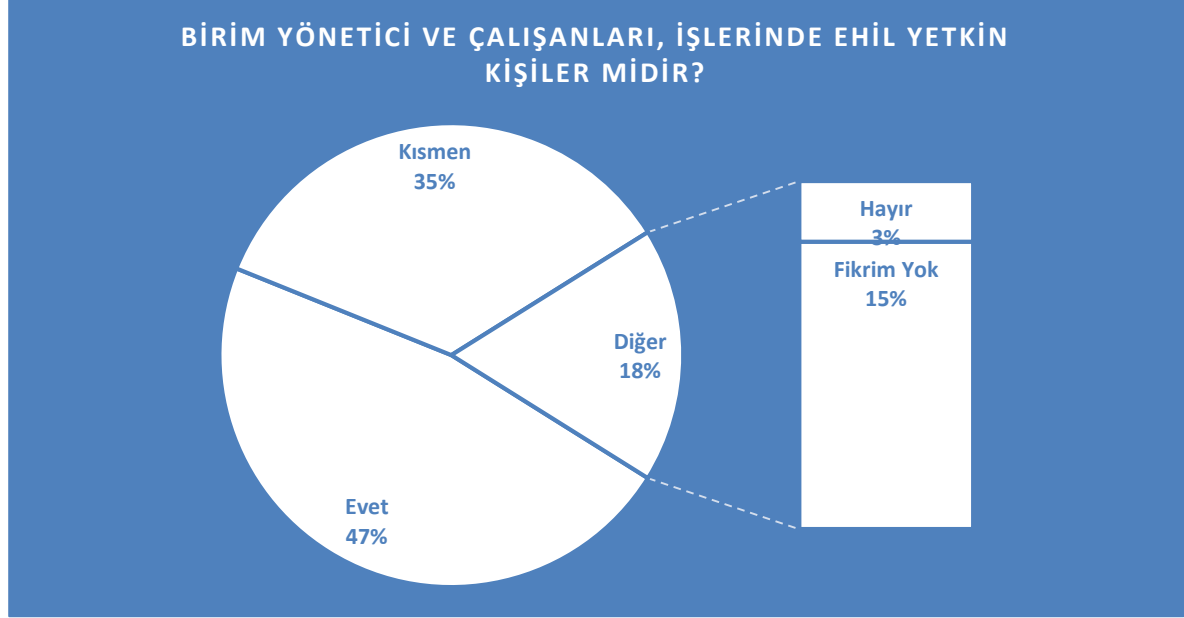
4-Birim yönetici ve çalışanları, hizmet sunumunda kendilerini sürekli geliştirmektedir.

İç Paydaşlarımızca **'Evet'** %37,4 , **'Kısmen'** %28,8 olarak değerlendirilmiştir. **'Evet'**, **'Kısmen'** seçeneklerini birlikte değerlendirildiğinde **%66,20** olarak görülmektedir. Başkanlığımız personellerinin "Memur Akademisi" eğitimlerine katılımları etkili olmuştur.



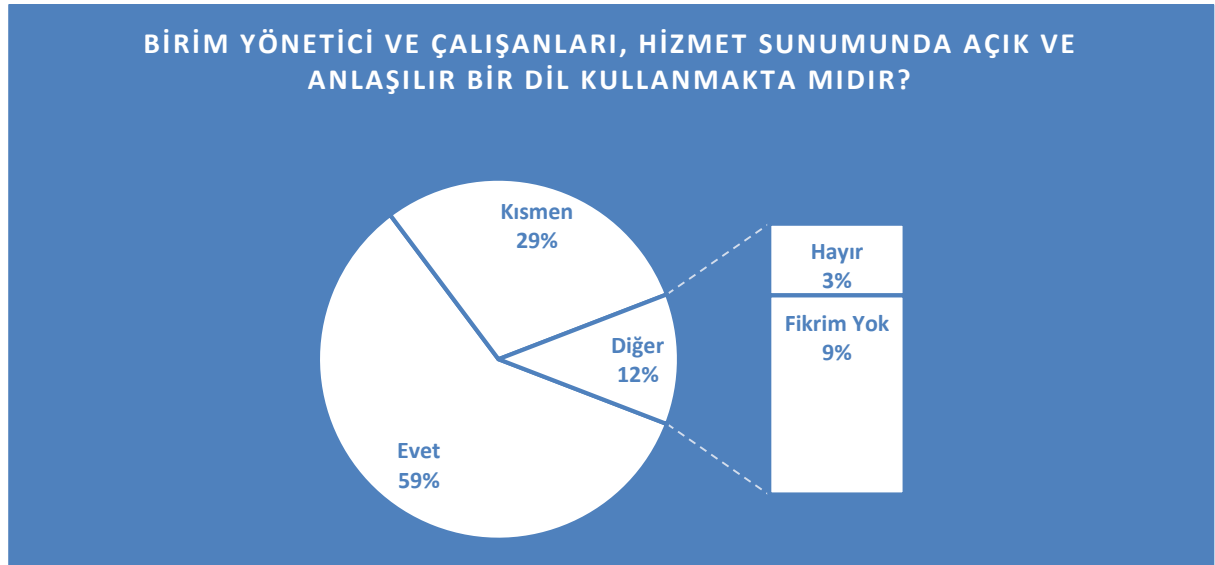
5-Birim yönetici ve çalışanları, işlerinde ehil yetkin kişilerdir.

İç Paydaşlarımızca **'Evet'** %47,2 , **'Kısmen'** %35 olarak değerlendirilmiştir. **'Evet'**, **'Kısmen'** seçeneklerini birlikte değerlendirildiğinde **%82,20** olarak görülmektedir.



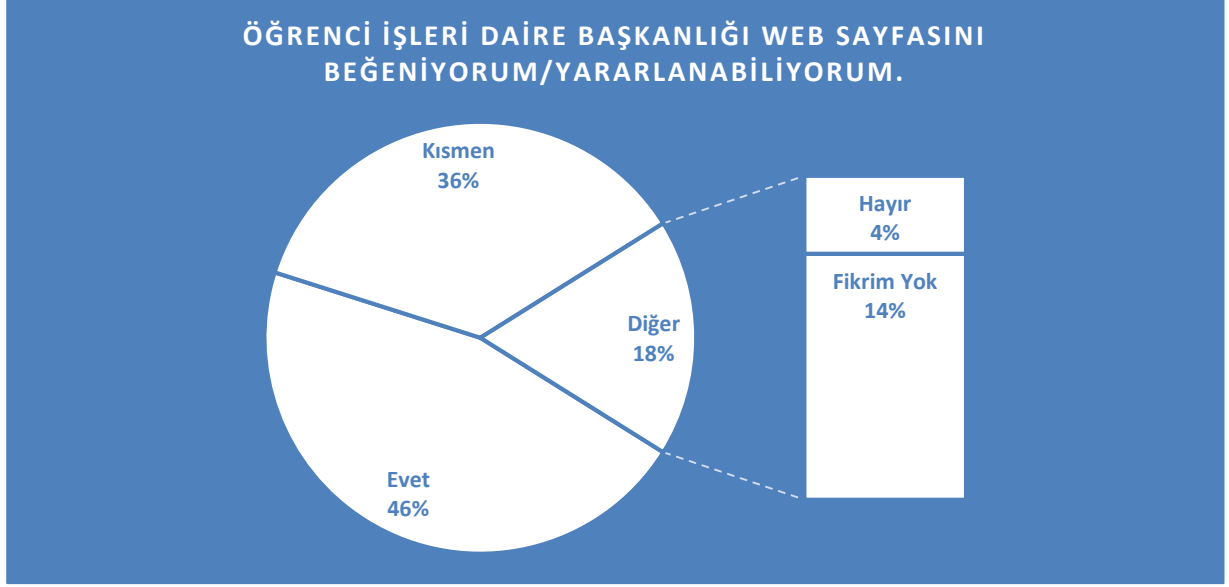
6-Birim yönetici ve çalışanları, hizmet sunumunda açık ve anlaşılır bir dil kullanır.

İç Paydaşlarımızca **'Evet'** %58,9 , **'Kısmen'** %29,4 olarak değerlendirilmiştir. **'Evet'**, **'Kısmen'** seçeneklerini birlikte değerlendirildiğinde **%88,30** olarak görülmektedir. Yüz yüze, telefon, e-posta ve bize yazın iletişim kanallarımızı aktif olarak kullanılmasının etkisi olduğu görülmektedir.



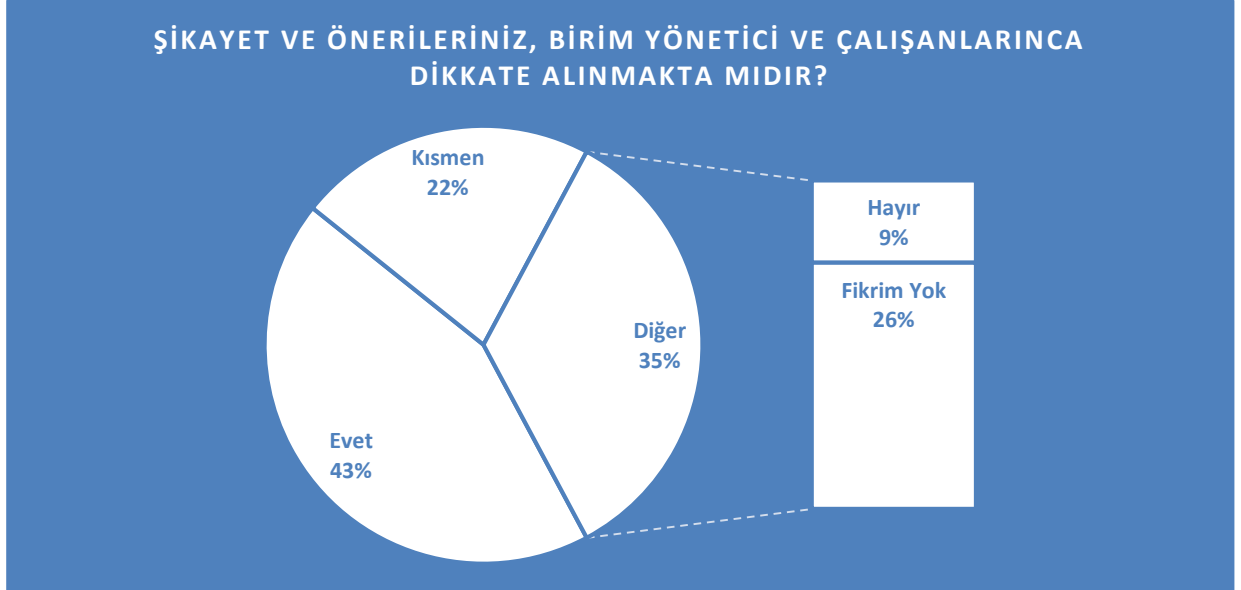
7-Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı web sayfasını beğenir/yararlanabilir.

İç Paydaşlarımızca **'Evet'** %46 , **'Kısmen'** %36,2 olarak değerlendirilmiştir. **'Evet'**, **'Kısmen'** seçeneklerini birlikte değerlendirildiğinde **%82,20** olarak görülmektedir. Başkanlığımız web sayfası doğru, güncel ve kolay erişilebilir bilgi içermekte olup, iyileştirmelere devam edilmektedir.



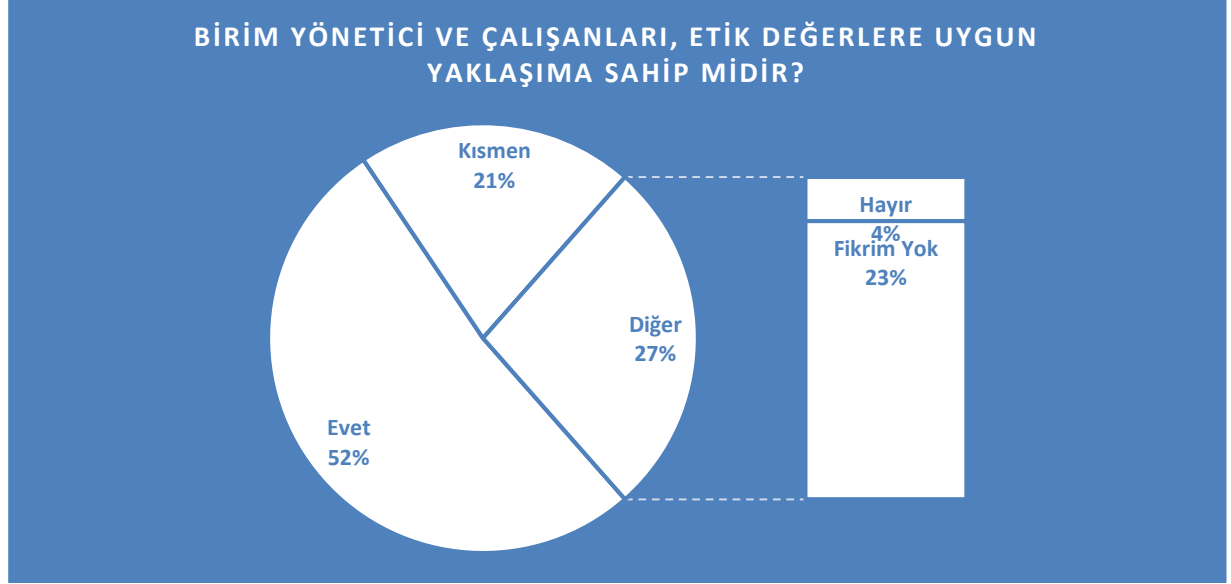
8-Şikayet ve öneriler, birim yönetici ve çalışanlarınca dikkate alınır.

İç Paydaşlarımızca **'Evet'** %43,6 , **'Kısmen'** %22,1 olarak değerlendirilmiştir. **'Evet'**, **'Kısmen'** seçeneklerini birlikte değerlendirildiğinde **%65,70** olarak görülmektedir. Geri bildirimler; yüz yüze, telefon, e-posta ve bize yazın ile ivedilikle sonuçlandırılmaktadır.



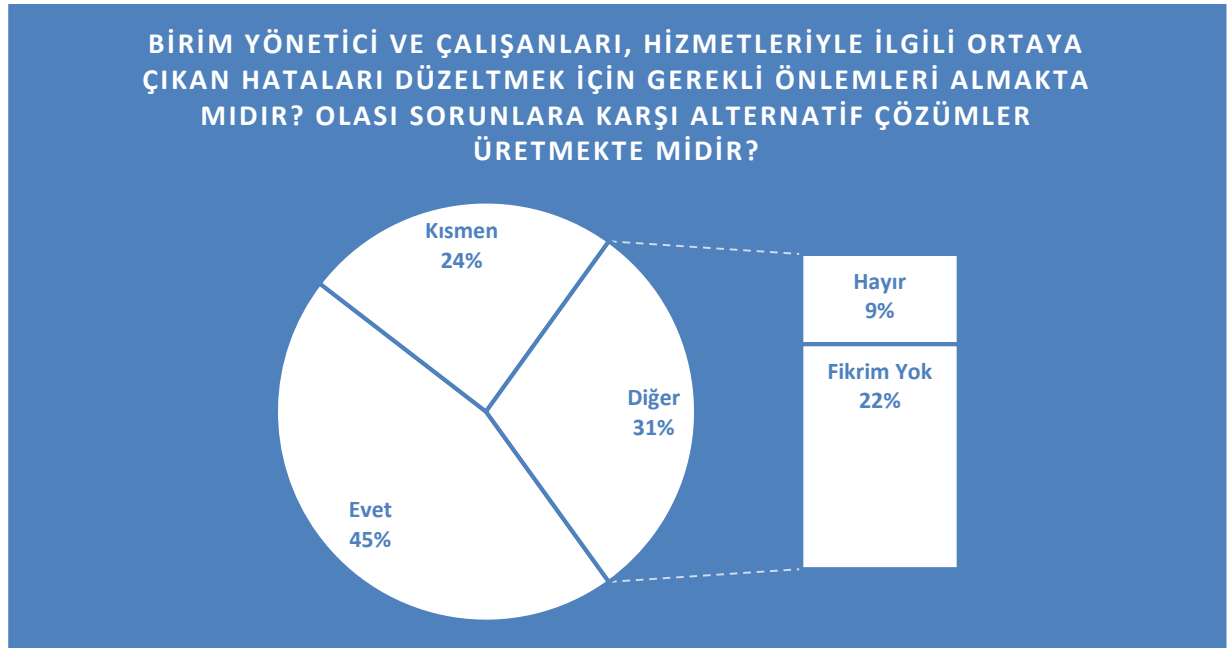
9-Birim yönetici ve çalışanları, etik değerlere uygun yaklaşıma sahiptir.

İç Paydaşlarımızca **'Evet'** %52,1 , **'Kısmen'** %20,9 olarak değerlendirilmiştir. **'Evet'**, **'Kısmen'** seçeneklerini birlikte değerlendirildiğinde **%73** olarak görülmektedir.



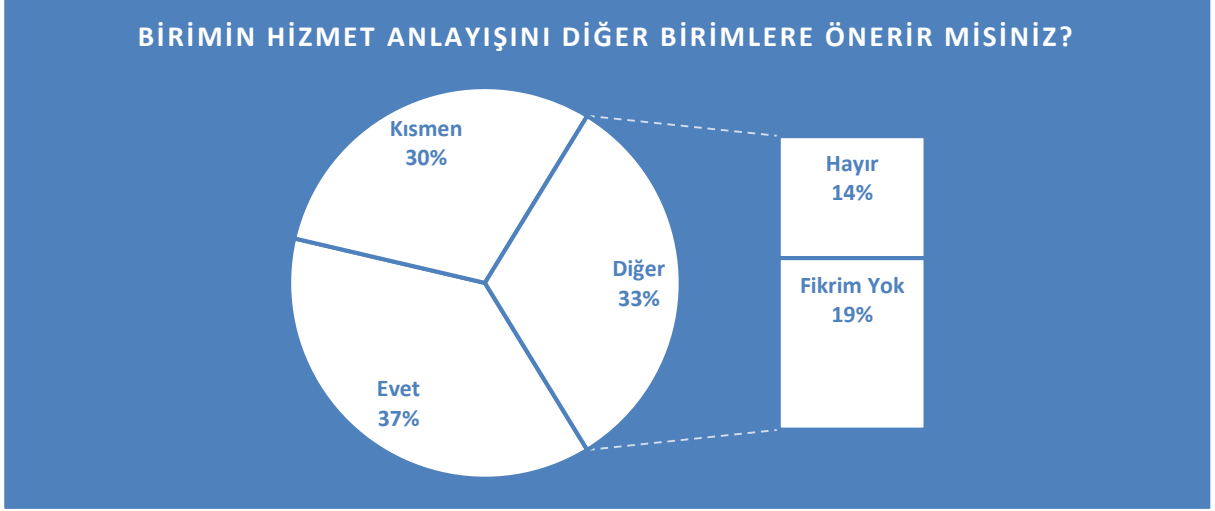
10-Birim yönetici ve çalışanları, hizmetleriyle ilgili ortaya çıkan hataları düzeltmek için gerekli önlemleri alır. Olası sorunlara karşı alternatif çözümler üretir.

İç Paydaşlarımızca **'Evet'** %45,4 , **'Kısmen'** %24,5 olarak değerlendirilmiştir. **'Evet'**, **'Kısmen'** seçeneklerini birlikte değerlendirildiğinde **%69,90** olarak görülmektedir.



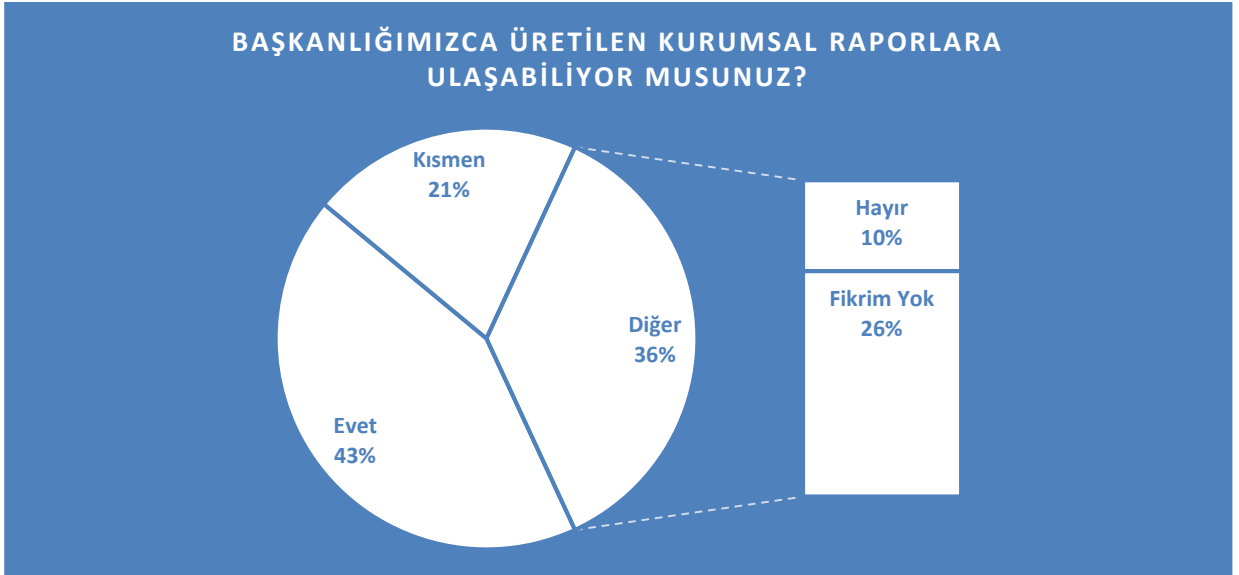
11-Birimin hizmet anlayışını diğer birimlere önerir.

İç Paydaşlarımızca **'Evet'** %37,4 , **'Kısmen'** %30,1 olarak değerlendirilmiştir. **'Evet'**, **'Kısmen'** seçeneklerini birlikte değerlendirildiğinde **%67,50** olarak görülmektedir.



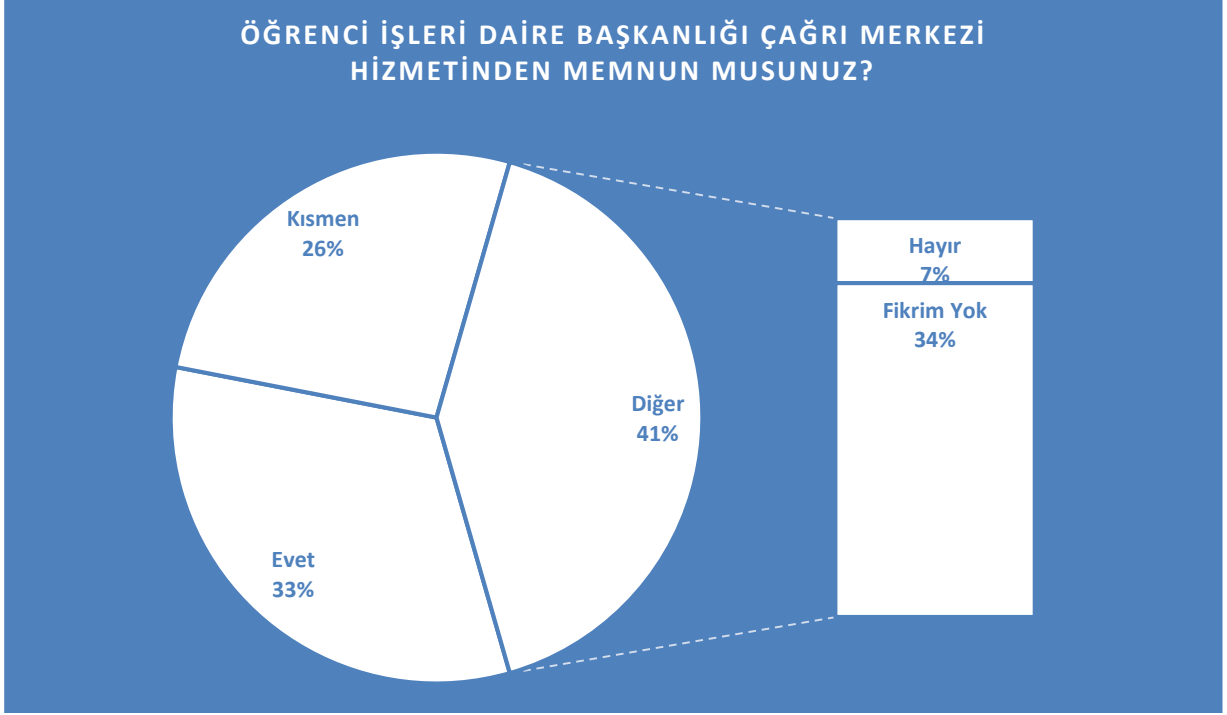
12-Başkanlığımızca üretilen kurumsal raporlara ulaşabilir.

İç Paydaşlarımızca **'Evet'** %42,9 , **'Kısmen'** %20,9 olarak değerlendirilmiştir. **'Evet'**, **'Kısmen'** seçeneklerini birlikte değerlendirildiğinde **%63,80** olarak görülmektedir.



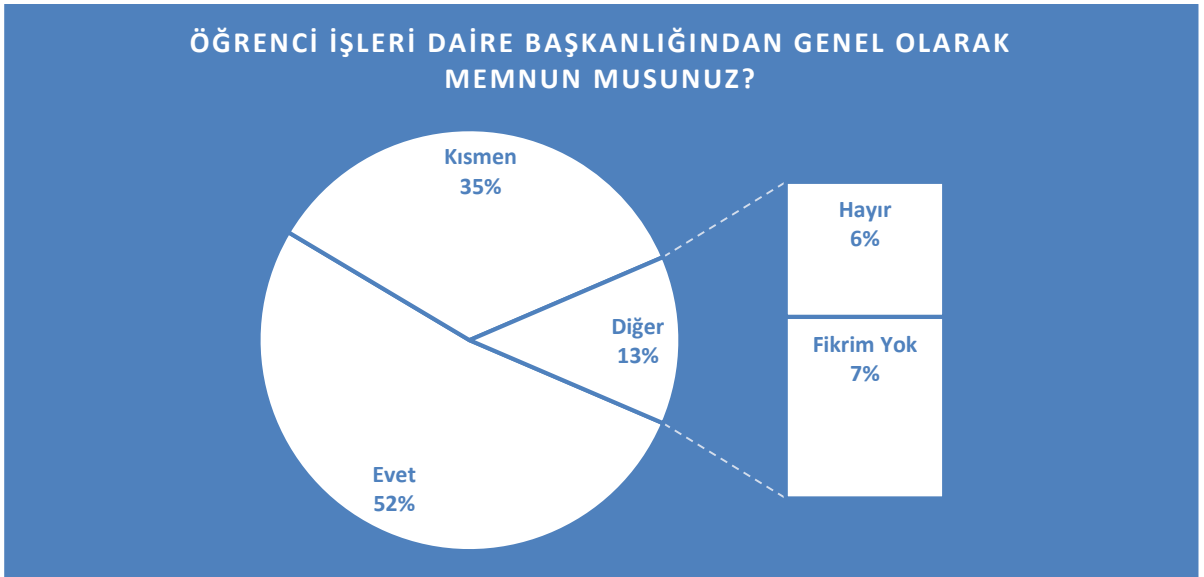
13-Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Çağrı Merkezi hizmetinden memnunluk duyar.

İç Paydaşlarımızca **'Evet'** %32,5 , **'Kısmen'** %26,4 olarak değerlendirilmiştir. **'Evet'**, **'Kısmen'** seçeneklerini birlikte değerlendirildiğinde **%58,90** olarak görülmektedir.



14-Öğrenci İşleri Daire Başkanlığından genel olarak memnunluk duyar.

İç Paydaşlarımızca **'Evet'** %52,1 , **'Kısmen'** %35 olarak değerlendirilmiştir. **'Evet'**, **'Kısmen'** seçeneklerini birlikte değerlendirildiğinde **%87,10** olarak görülmektedir.



Sonuç

Bu anket ile üniversitemiz iç paydaşlarımızdan aldığımız geri bildirimler, kalite yönetim sistemi çalışmaları kapsamında bizlere ışık tutacak ve çalışmalarımıza yön verecektir.

Başkanlık olarak iyileştirmelere ve gelişmeye devam edilecek olup, memnuniyet düzeyi düşük olan alanlarda artırılmaya çalışılacaktır.

İç paydaşlarımıza katkıları için çok teşekkür ederiz.