KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ

ÖĞRENCİ İŞLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI

Öğrenci Memnuniyet Anketi Raporu

Öğrenci Görüşleri Değerlendirmesi

2025

16.610
ÖĞRENCİ KATILIMI

01 Giriş

13	16.610	7
PERSONEL	KATILIMCI	MEMNUNİYET SORUSU

DAİRE BAŞKANLIĞININ YAPISI

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığında 1 Daire Başkan Vekili, 1 Şube Müdür Vekili, 1 Şef ve 10 Bilgisayar İşletmeni ile akademik ve idari personel ile öğrencilere hizmet verilmektedir.

ANKETİN AMACI

Paydaş beklentilerinin karşılanması ve hizmetlerin sunumunda kaliteyi artırmak için alınacak tedbirlerin belirlenmesi ve iyileştirme faaliyetlerinin sürdürülebilirliğinin sağlanmasıdır. 2025 yılı içerisinde Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı anketine 16.610 öğrenci katılmıştır.

ANKETİN BÖLÜMLERİ

1. BÖLÜM · DEMOGRAFİK BİLGİLER

Program türü, cinsiyet ve sınıf sorulmuştur.

S1 Program türünüz?
S2 Cinsiyetiniz?
S3 Sınıfınız?

2. BÖLÜM · HİZMET MEMNUNİYETİ

Başkanlığımız personelinin ilgisi, web sitesi içeriğinin yeterliliği, iletişim kanalları ile geri dönüş hızı, işlemlerin yapılmasındaki hız ve Öğrenci Bilgi Sistemi (ÖBS) kullanımına ilişkin memnuniyet oranının tespiti için 7 soru sorulmuştur.

S7.1 Personel ilgili ve yardımseverdir.
S7.2 Bilgiye ulaşım kolaydır.
S7.3 İşlemler hızlı tamamlanır.
S7.4 Web sitesindeki bilgilendirme yeterlidir.
S7.5 Öğrenci Bilgi Sistemi (ÖBS) kullanımı kolay ve anlaşılır bir yapıya sahiptir.
S7.6 E-posta, telefon vb. yollarla yapılan başvurulara verilen geri dönüşlerin hızı yeterlidir.
S7.7 Genel memnuniyet düzeyiniz?

3. BÖLÜM · OLUMLU GERİ BİLDİRİMLER

Memnun kalınan uygulamalar ve çalışanlar sorulmuştur.

S8 Memnun kaldığınız uygulamalar veya çalışanlar hakkında belirtmek istedikleriniz varsa paylaşır mısınız?

4. BÖLÜM · GÖRÜŞ VE ÖNERİLER

Öğrencilerin görüş ve önerilerini açıkça ifade edebilecekleri bir alan eklenmiştir.

S9 Öneri ve görüşleriniz.

02 Değerlendirme ve Sonuç

%64,78
Genel memnuniyet
(kararsızlar dağıtıldıktan sonra)

%40,62
Genel memnuniyet
(kararsızlar dağıtılmadan önce)

%37,28
Toplam kararsız oranı

ANKET SONUÇLARI VE ANALİZİ

Kararsızlar dağıtılmadan önce Kararsızlar orantısal dağıtıldıktan sonra

NO	İFADE	MEMNUNİYET ORANI	%
S1	Personel ilgili ve yardımseverdir.		%40,94 **%63,90**
S2	Bilgiye ulaşım kolaydır.		%40,87 **%64,86**
S3	İşlemler hızlı tamamlanır.		%40,30 **%64,73**
S4	Web sitesindeki bilgilendirme yeterlidir.		%40,17 **%64,39**
S5	ÖBS kullanımı kolay ve anlaşılır bir yapıya sahiptir.		%41,42 **%65,78**
S6	E-posta, telefon vb. yollarla başvurulara verilen geri dönüşlerin hızı yeterlidir.		%39,92 **%64,05**
S7	Genel memnuniyet düzeyiniz		%40,75 **%65,73**
Σ	**Genel memnuniyet oranı**		**%40,62** **%64,78**

Kararsızlar dağıtılmadan önce genel memnuniyet oranı %40,62 çıkmaktadır. Toplam kararsız olan %37,28'lik kesim diğer seçenekler arasında orantısal dağıtıldıktan sonra genel memnuniyet oranı %64,78 olmaktadır.

03 Görüşler ve İyileştirmeler

GÖRÜŞ VE ÖNERİLER KISMINDA

> *Birim hizmetleri için ve birim personelinin anlayışlı ve sabırlı olduğu ifade edilmiştir.*

ANKET SONUCUNA GÖRE PLANLANAN İYİLEŞTİRMELER

1. **Personel eğitimi**
   Merkezi Öğrenci İşleri yapılanması süreci devam ettiğinden, birime katılacak olan ve diğer birimlerde öğrenci işlerinden sorumlu personele, öğrencilerin sorularına daha hızlı çözüm bulunması amacıyla eğitim verilecektir.

2. **Birim e-postasının etkin kullanımı**
   Birim e-postası aktif olarak kullanılmaktadır. Tüm personelin birim e-posta kutusunu ve şahsi e-posta kutularını günlük kontrol ederek cevap vermeleri konusunda bilgilendirme yapılacaktır.

SONUÇ

Bu rapor, Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının hizmet kalitesinin ve sürdürülebilirliğinin artırılması için önemli bilgiler sunmaktadır. Anket sonucunun analiz edilerek iyileştirme önerilerinin uygulanması, paydaş memnuniyetinin ve hizmet kalitesinin artırılmasına katkı sağlayacaktır.