KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ

ÖĞRENCİ İŞLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI

Personel Memnuniyet Anketi Raporu

Akademik ve İdari Personel Görüşleri Değerlendirmesi

2025

998

PERSONEL KATILIMI

01 Giriş

13	998	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. Ankete toplam 998 kişi katılmıştır.

ANKETİN BÖLÜMLERİ

1. BÖLÜM · KATILIMCI BİLGİLERİ

Üniversitedeki pozisyon ve 2025 yılı içinde Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı ile iletişime geçilip geçilmediği sorulmuştur.

S1 Üniversitedeki pozisyonunuz nedir?
S2 2025 yılı içerisinde Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı ile iletişime geçtiniz mi?

2. BÖLÜM · HİZMET MEMNUNİYETİ

Akademik ve idari personelin Başkanlığımız tarafından sunulan hizmetlerden, yöneticilerden ve personelden memnuniyet oranının tespiti için 7 soru sorulmuştur.

S3.1 Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı yöneticilerine kolaylıkla ulaşılabilmektedir.
S3.2 Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı personeline kolaylıkla ulaşılabilmektedir.
S3.3 Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı personeli görevleri ile ilgili bilgi ve donanıma sahiptir.
S3.4 Birim ile ilgili konularda gerekli bilgilendirmeler zamanında ve anlaşılabilir biçimde yapılmaktadır.
S3.5 Birim web sayfasında ihtiyaç duyulan bilgi ve dokümanlar mevcuttur.
S3.6 Öğrenci Bilgi Sistemi üzerinden verilen hizmetler ihtiyaca cevap vermektedir.
S3.7 Öğrenci Bilgi Sisteminde karşılaşılan sorunlara hızlı ve etkili çözümler üretilmektedir.

3. BÖLÜM · GÖRÜŞ VE ÖNERİLER

Akademik ve idari personelin görüş ve önerilerini iletebilecekleri bir alana yer verilmiştir.

S4 Görüş ve önerileriniz varsa lütfen belirtiniz.

02 Değerlendirme ve Sonuç

%82,94
Genel memnuniyet
(kararsızlar dağıtıldıktan sonra)

%56,98
Genel memnuniyet
(kararsızlar dağıtılmadan önce)

%31,32
Toplam kararsız oranı

ANKET SONUÇLARI VE ANALİZİ

Kararsızlar dağıtılmadan önce Kararsızlar orantısal dağıtıldıktan sonra

NO	İFADE	MEMNUNİYET ORANI	%
S1	Yöneticilere kolaylıkla ulaşılabilmektedir.		%55,01 **%81,45**
S2	Personele kolaylıkla ulaşılabilmektedir.		%55,91 **%80,17**
S3	Personel görevleri ile ilgili bilgi ve donanıma sahiptir.		%58,71 **%86,04**
S4	Bilgilendirmeler zamanında ve anlaşılabilir biçimde yapılmaktadır.		%57,51 **%83,18**
S5	Birim web sayfasında ihtiyaç duyulan bilgi ve dokümanlar mevcuttur.		%62,22 **%87,09**
S6	ÖBS üzerinden verilen hizmetler ihtiyaca cevap vermektedir.		%55,71 **%82,24**
S7	ÖBS'de karşılaşılan sorunlara hızlı ve etkili çözümler üretilmektedir.		%53,80 **%80,38**
Σ	**Genel memnuniyet oranı**		**%56,98** **%82,94**

Kararsızlar dağıtılmadan önce genel memnuniyet oranı %56,98 çıkmaktadır. Toplam kararsız olan %31,32'lik kesim diğer seçenekler arasında orantısal dağıtıldıktan sonra genel memnuniyet oranı %82,94 olmaktadır.

03 Görüşler ve İyileştirmeler

GÖRÜŞ VE ÖNERİLER KISMINDA

> *Birim hizmetleri ve birim personelinin özverisi için teşekkür edildiği görülmüştür.*

> *Ayrıca herhangi bir problem yaşanmadığını belirtenler olmuştur.*

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 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.