



KYS
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

Memnuniyet Anketi Sonuçları

Hakkari Üniversitesi
Kalite Yönetim Sistemi
Doç. Dr. Hakan GÜNDOĞMUŞ
Dr. Emrah GÜL
2019

Müşteri Memnuniyeti

- Öğrencilere yapılan anket sonuçları toplam 1635 öğrenci yanıtlarından elde edilmiştir.

Müşteri Memnuniyeti Anketi (Öğrenci)

- Memnuniyet Oranı;

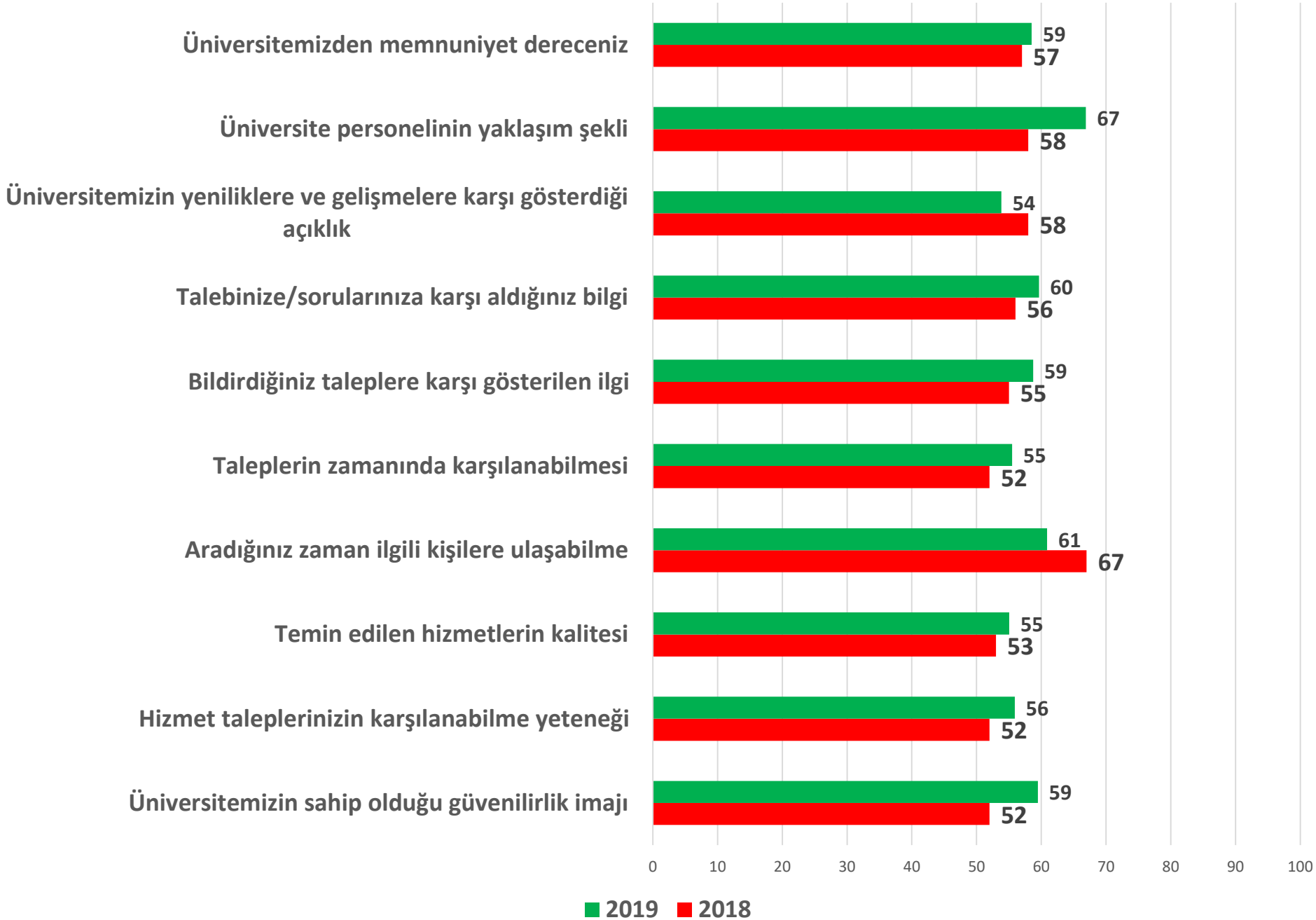
- **2016** **% 52**

- **2017** **% 58**

- **2018** **% 59**

- **2019** **% 58**

MEMNUNİYET DÜZEYİ (%)



Açık Uçlu sorulara verilen yanıtlar

- Yeteri kadar etkinlik olmaması
- Sorunlara daha ilgili olunması
- Kampüs alanınının bir an önce olması
- İnternet hizmetleri
- Yüksekova MYO nun yeni bir binaya taşınması
- Gezi faaliyetleri

Fakülte ve YO bazında incelemeler

- Tüm öğrenci anketleri fakülte ve YO bazında değerlendirilmiştir.

ÇMYO

- Memnuniyet Oranı;
 - **2016** **% 60**
 - **2017** **% 61**
 - **2018** **% 63**
 - **2019** **% 64**

Grafik Başlığı



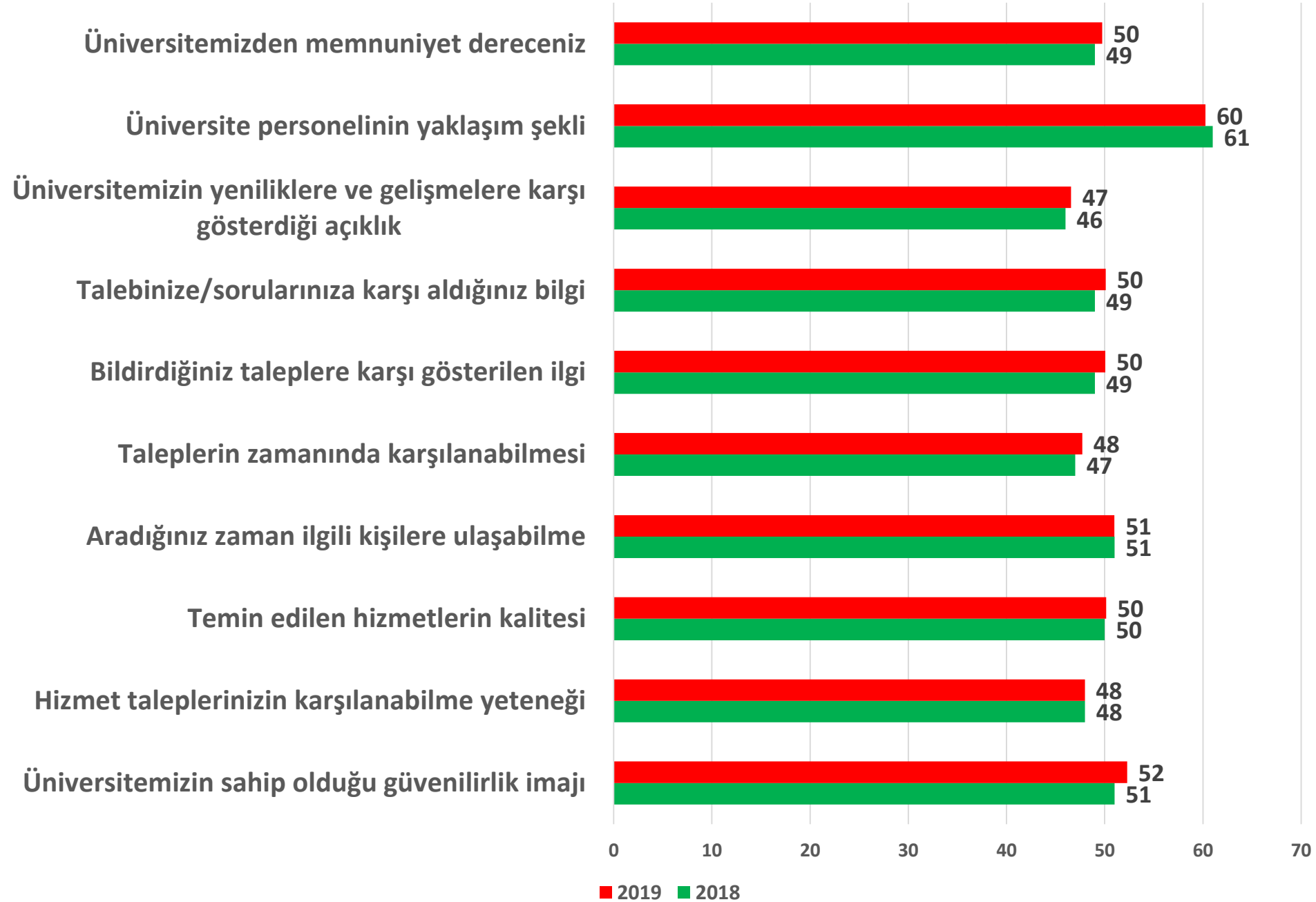
ÇMYO Açık uçlu

- Lavaboların temiz olmaması
- Laboratuvarların temiz olmaması
- Sosyal Aktivitelerin olması
- Çöp Kutusu

Eđitim Fakóltesi

- Memnuniyet Oranı;
 - **2016** % **49**
 - **2017** % **51**
 - **2018** % **50**
 - **2019** % **51**

Grafik Başlığı



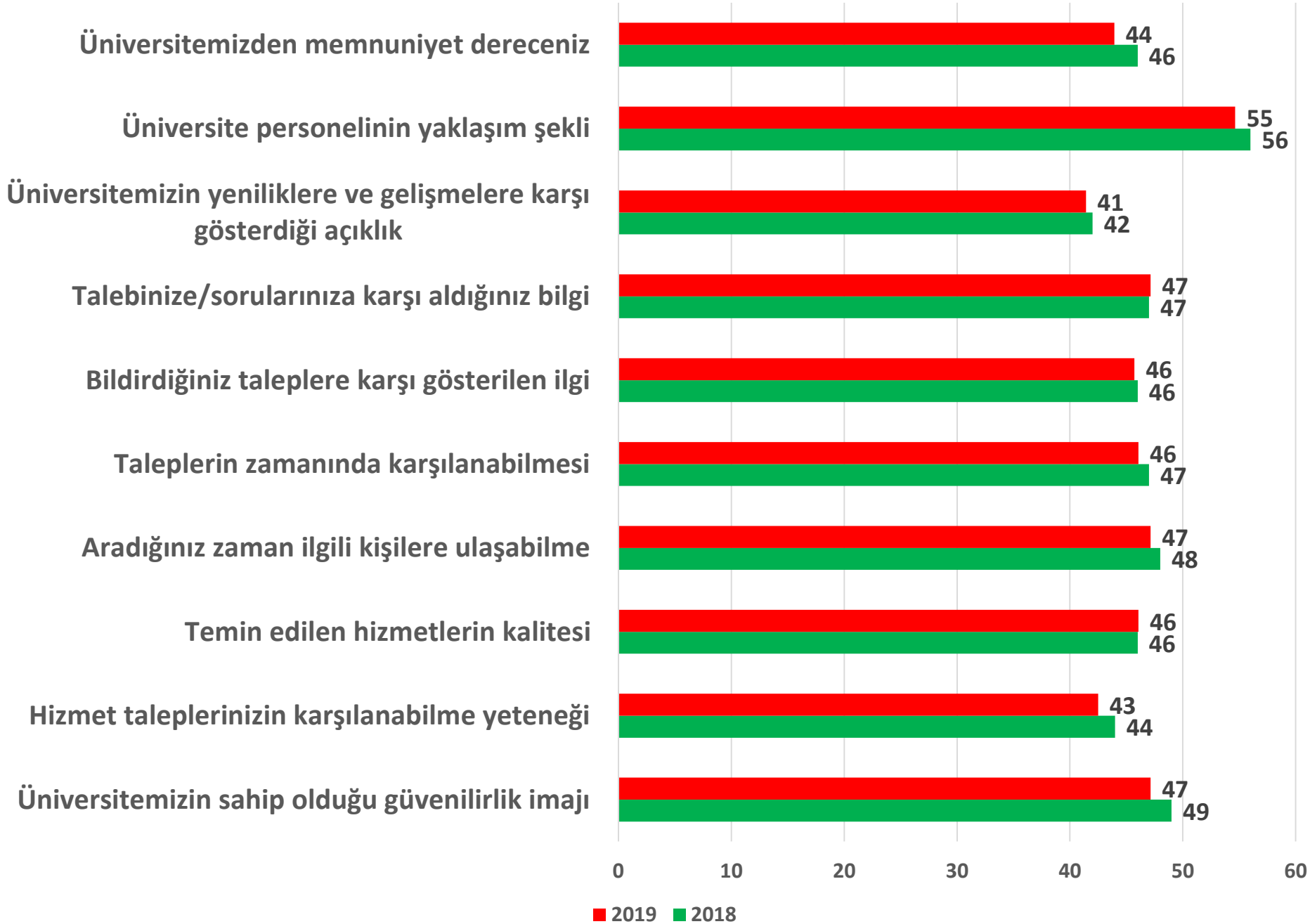
Eđitim Açık uçlu

- Daha ilgili yöneticiler
- Kampüs alanı

İİBFF

- Memnuniyet Oranı;
 - **2016** % **41**
 - **2017** % **50**
 - **2018** % **47**
 - **2019** % **46**

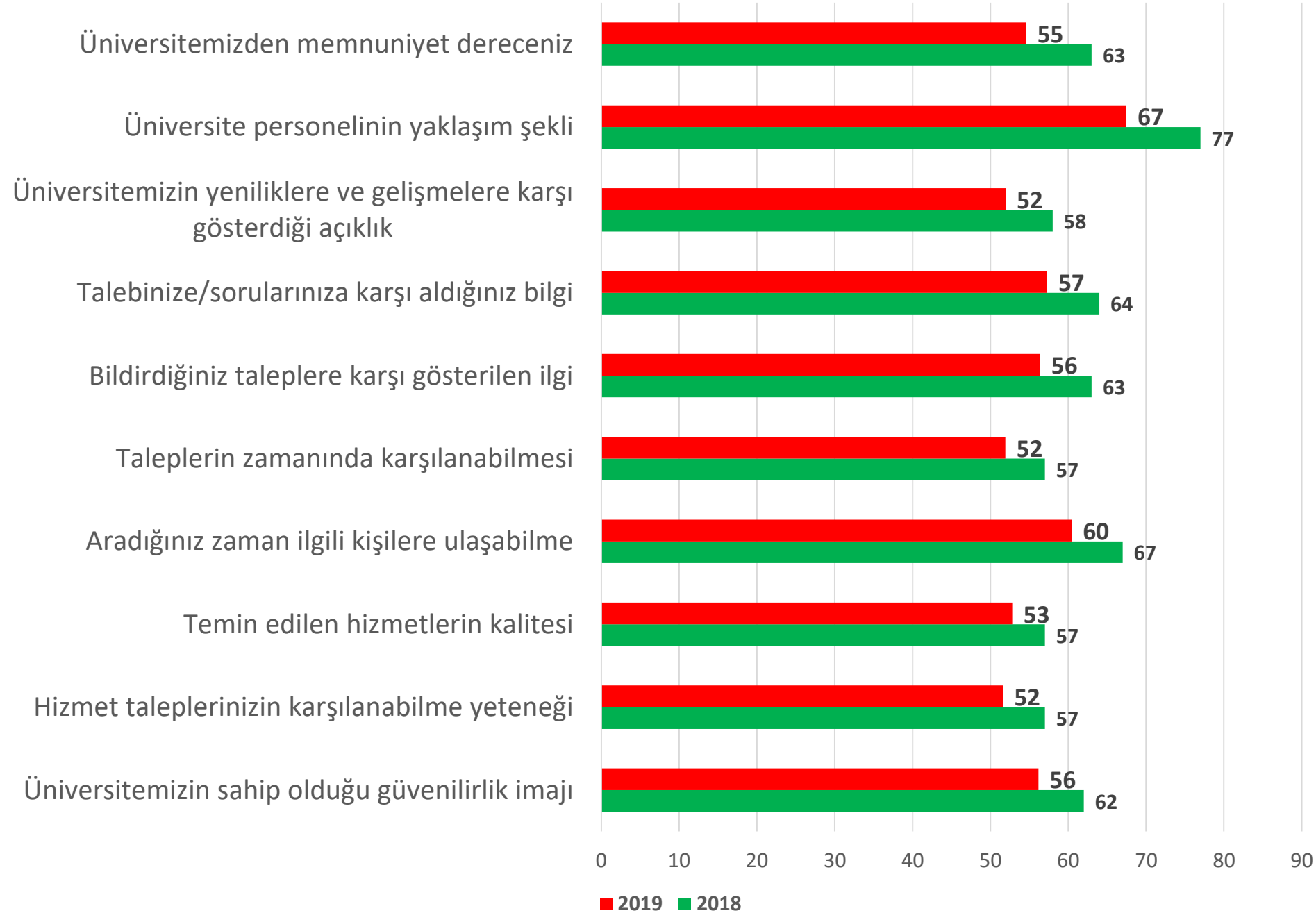
Grafik Başlığı



İlahiyat

- Memnuniyet Oranı;
 - **2016** % **49**
 - **2017** % **51**
 - **2018** % **62**

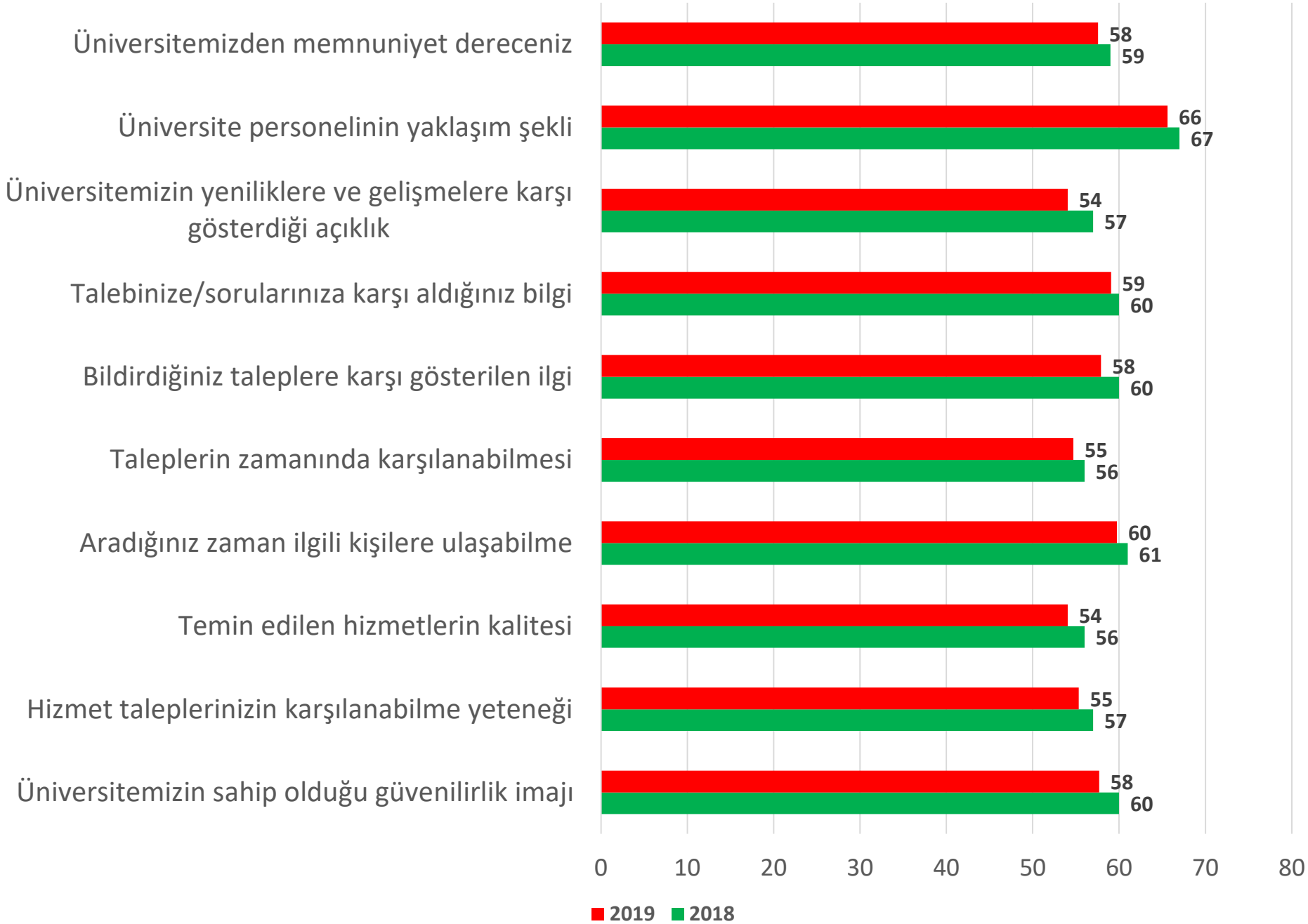
Grafik Başlığı



SMYO

- Memnuniyet Oranı;
 - **2016** % **56**
 - **2017** % **57**
 - **2018** % **59**
 - **2019** % **58**

Grafik Başlığı



YO MYO

- Memnuniyet Oranı;
 - **2016** **% 59**
 - **2017** **% 64**
 - **2018** **% 63**

Grafik Başlığı





KYS
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

Memnuniyet Anketi Sonuçları

Hakkari Üniversitesi
Kalite Yönetim Sistemi
Doç. Dr. Hakan GÜNDOĞMUŞ
Dr. Emrah GÜL
2019