



**KYS**  
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

# Hakkari Üniversitesi Memnuniyet Anket Sonuçları (2020 Haziran)

# Müşteri Memnuniyet Anketi

- Memnuniyet anketi maddeleri öğrenci işleri sistemi üzerinden öğrencilerimize online olarak uygulanmıştır.
- Öğrencilere yapılan anket sonuçları toplam 2406 öğrenci yanıtlarından elde edilmiştir.
- Sonuçlar Kalite Yönetim Sistemine uygun olarak 100 üzerinden değerlendirilmiştir.

# Müşteri Memnuniyet Anketi

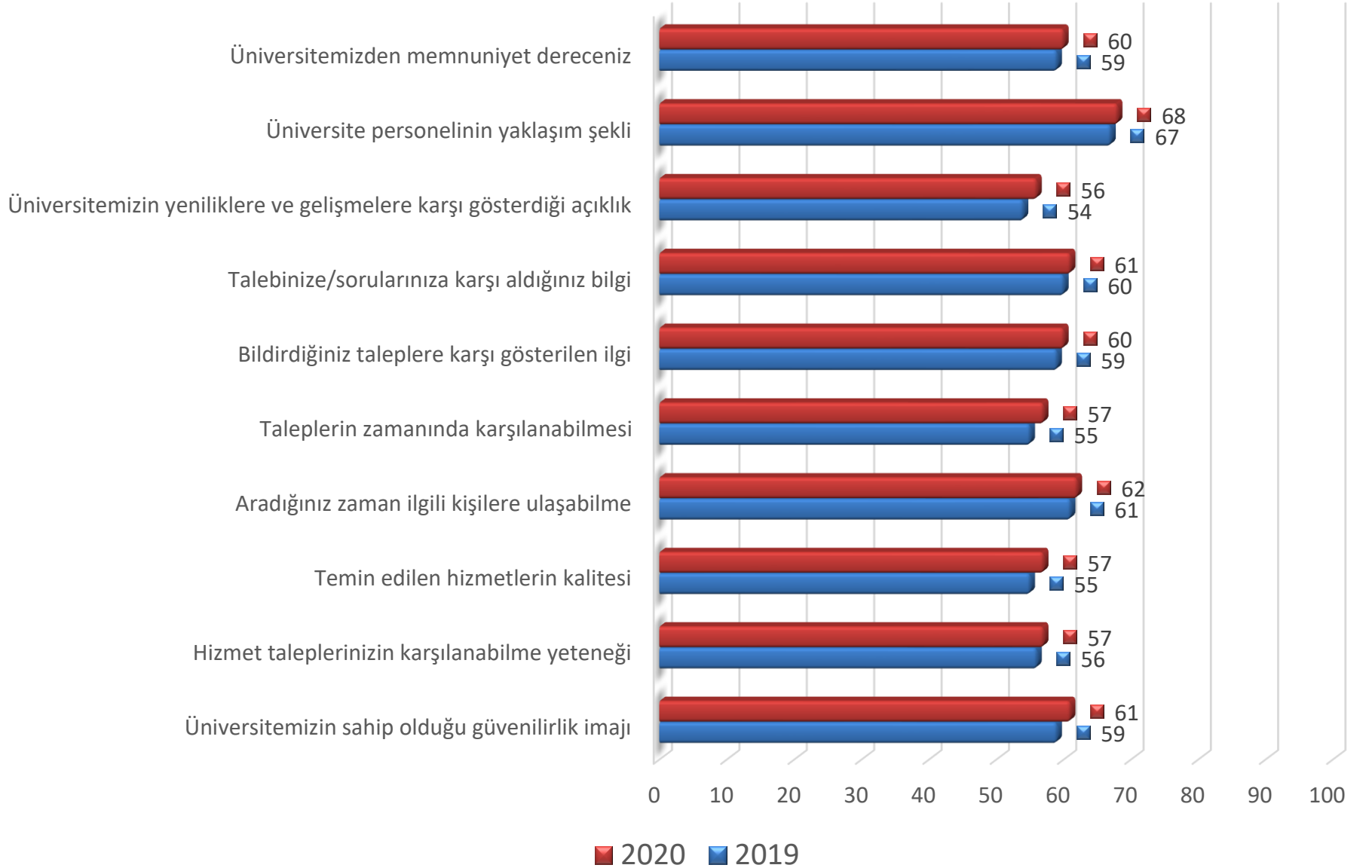
- Tüm birimler bazında yapılan analizler sonucunda Öğrenci memnuniyet oranı:

**% 60**

- 2016 % 52
- 2017 % 58
- 2018 % 59
- 2019 % 58

Ankete Katılan Öğrenci Sayısı : 2406

# MÜŞTERİ MEMNUNİYET DÜZEYİ (%) (Öğrenci)



# Öğrencilerin Görüş ve Önerileri

- Yeteri kadar etkinlik olmaması (sosyal, spor ve sanatsal aktiviteler)
- Sorunlara daha ilgili yaklaşılması
- Eğitim görülen alanların daha hijyenik olması
- Üniversitede kampüs alanının olması
- İnternet hizmetleri
- Yüksekova MYO'nun yeni bir binaya taşınması
- Daha iyi ve kaliteli bir eğitim ortamının sağlanması
- Uzaktan eğitim sürecinde internete erişimde sorun yaşanması
- Laboratuvar ve malzeme eksikliğinin giderilmesi
- Ulaşım sorunu

# Memnuniyet Göstergeleri

Birim bazında yapılan incelemeler,

- Fakülte
- Yüksekokullar

açısından sunulmuştur.

# ÇMIYO

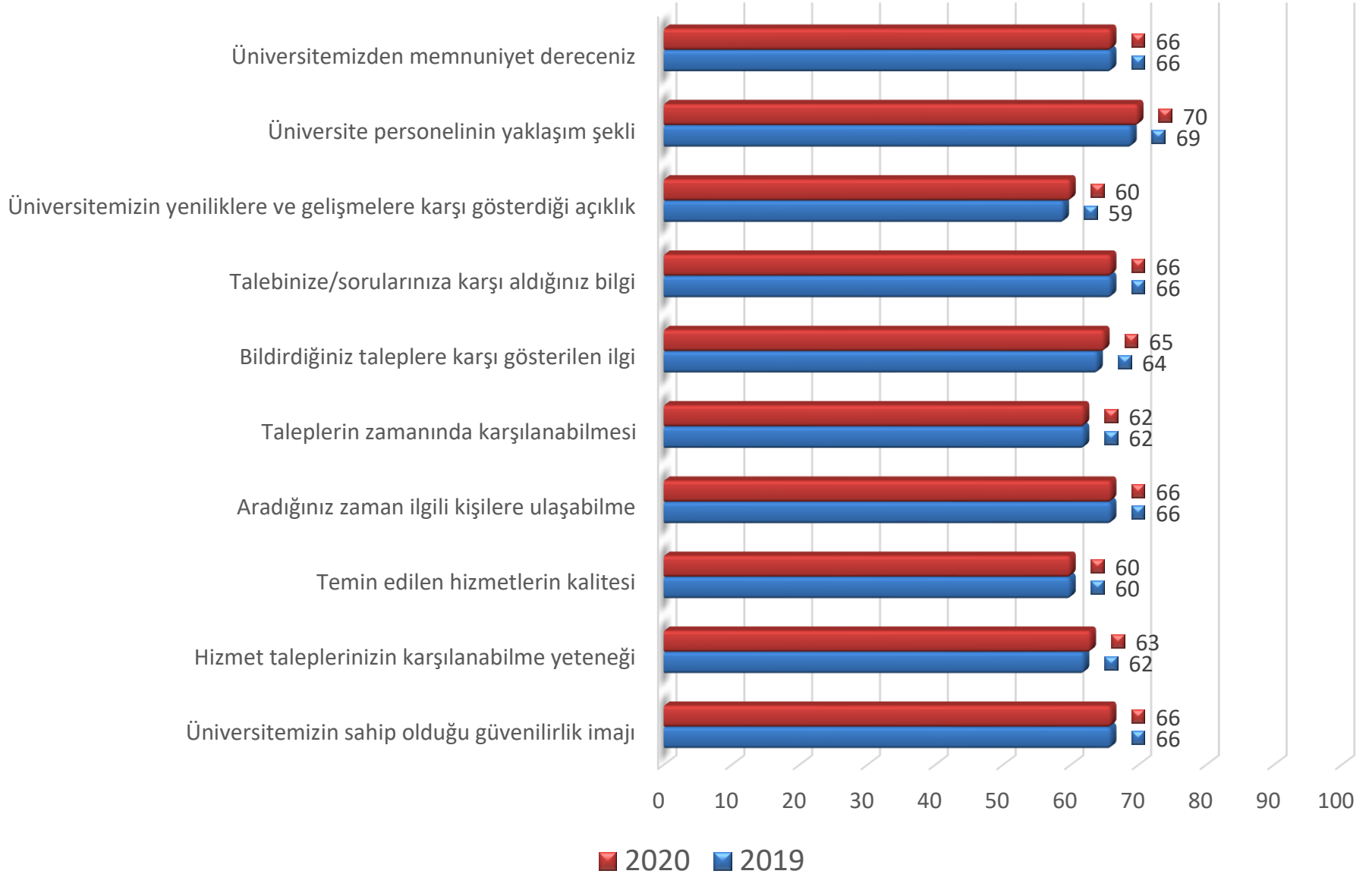
- Öğrenci memnuniyet oranı:

**% 64**

- 2016 % 60
- 2017 % 61
- 2018 % 63
- 2019 % 64

Ankete Katılan Öğrenci Sayısı : 476

# ÇMYO MÜŞTERİ MEMNUNİYET DÜZEYİ (%)





# ÇMYO Öğrencilerinin Görüş ve Önerileri

- Yeteri kadar etkinlik olmaması (sosyal ve spor aktiviteleri)
- Sorunlara daha ilgili yaklaşılması
- Eğitim görülen alanların daha hijyenik olması
- Uygulamalı ders
- Üniversitenin daha yenilikçi olması
- Uzaktan eğitim sürecinde internete erişimde sorun yaşanması
- Laboratuvar ve malzeme eksikliğinin giderilmesi

# Eğitim Fakóltesi

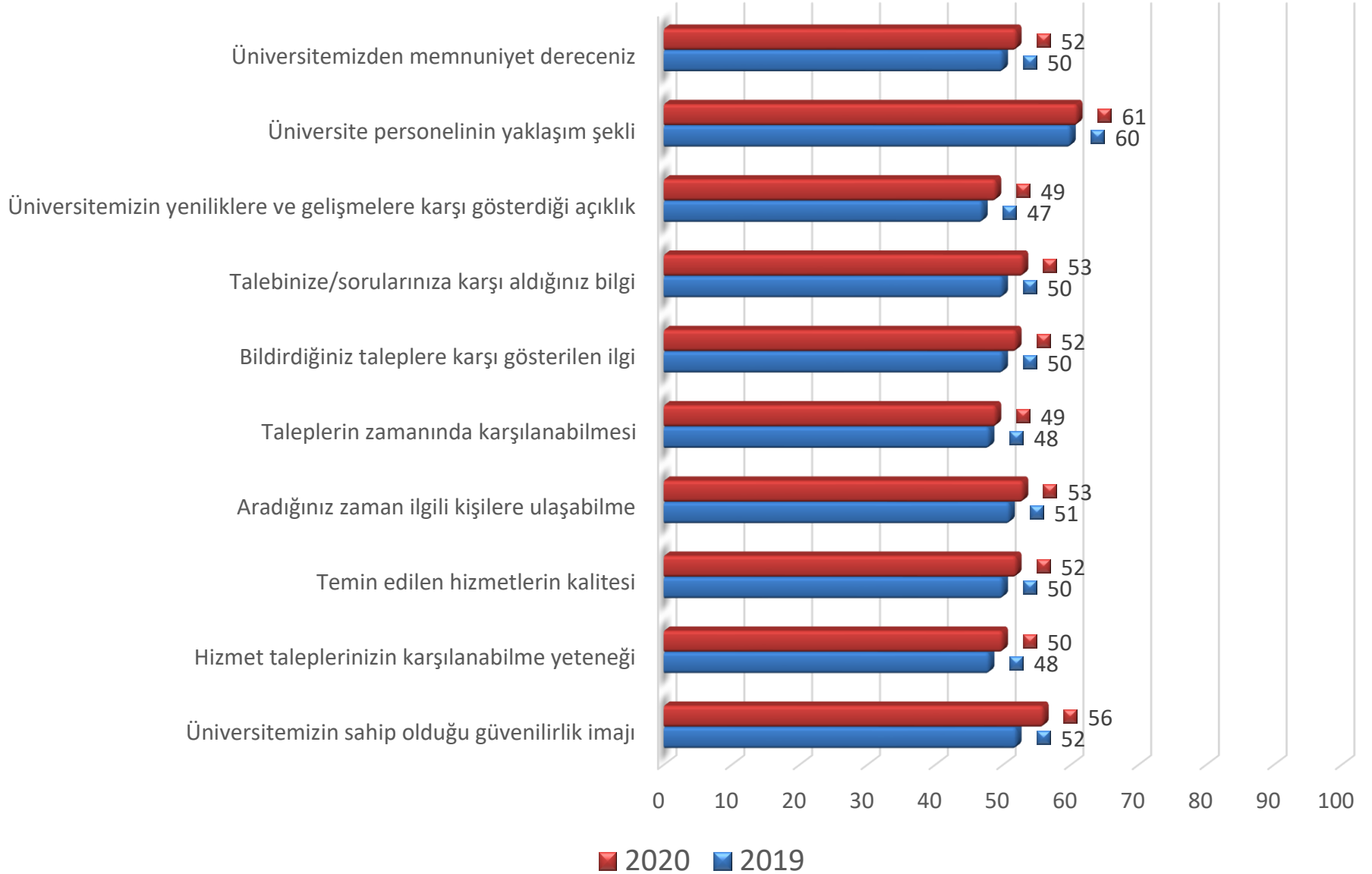
- Öğrenci memnuniyet oranı:

**% 53**

- 2016 % 49
- 2017 % 51
- 2018 % 50
- 2019 % 51

Ankete Katılan Öğrenci Sayısı : 427

## Eğitim Fakóltesi MÜŞTERİ MEMNUNİYET DÜZEYİ (%)



# Eğitim Fakóltesi Öğrencilerin Görüş ve Önerileri

- Yeteri kadar etkinlik olmaması
- Sorunlara daha ilgili yaklaşılması
- Üniversitede kampüs alanının olması
- Daha iyi ve kaliteli bir eğitim ortamının sağlanması

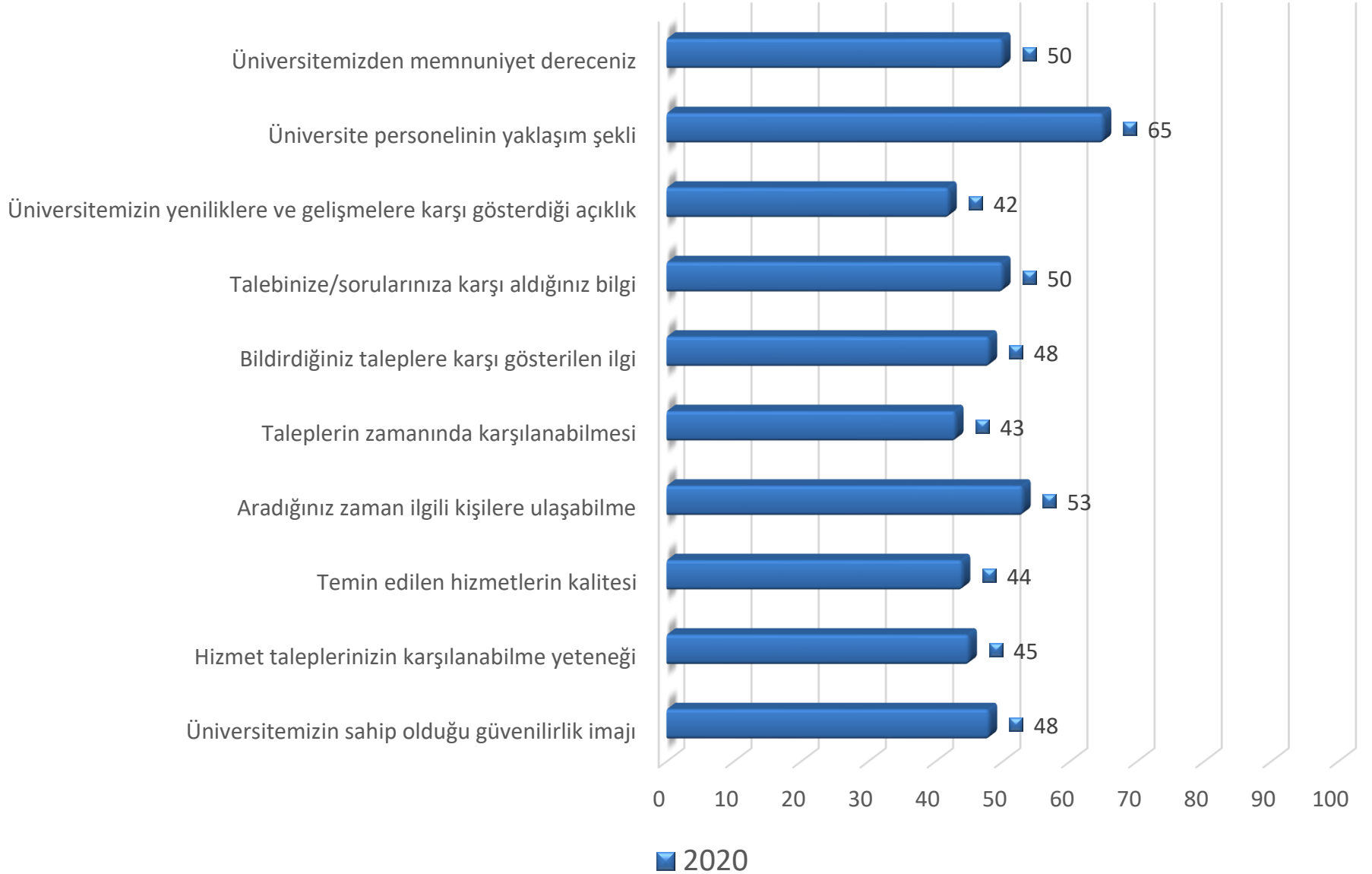
# Pedagojik Formasyon

- Öğrenci memnuniyet oranı:

**% 49**

Ankete Katılan Öğrenci Sayısı : 62

# Pedagojik Formasyon MÜŞTERİ MEMNUNİYET DÜZEYİ (%)



# Pedagojik Formasyon Öğrencilerin Görüş ve Önerileri

- Yeteri kadar etkinlik olmaması
- Sessiz çalışma ortamının sağlanması
- Derslik eksikliğinin giderilmesi

# İİBFF

- Öğrenci memnuniyet oranı:

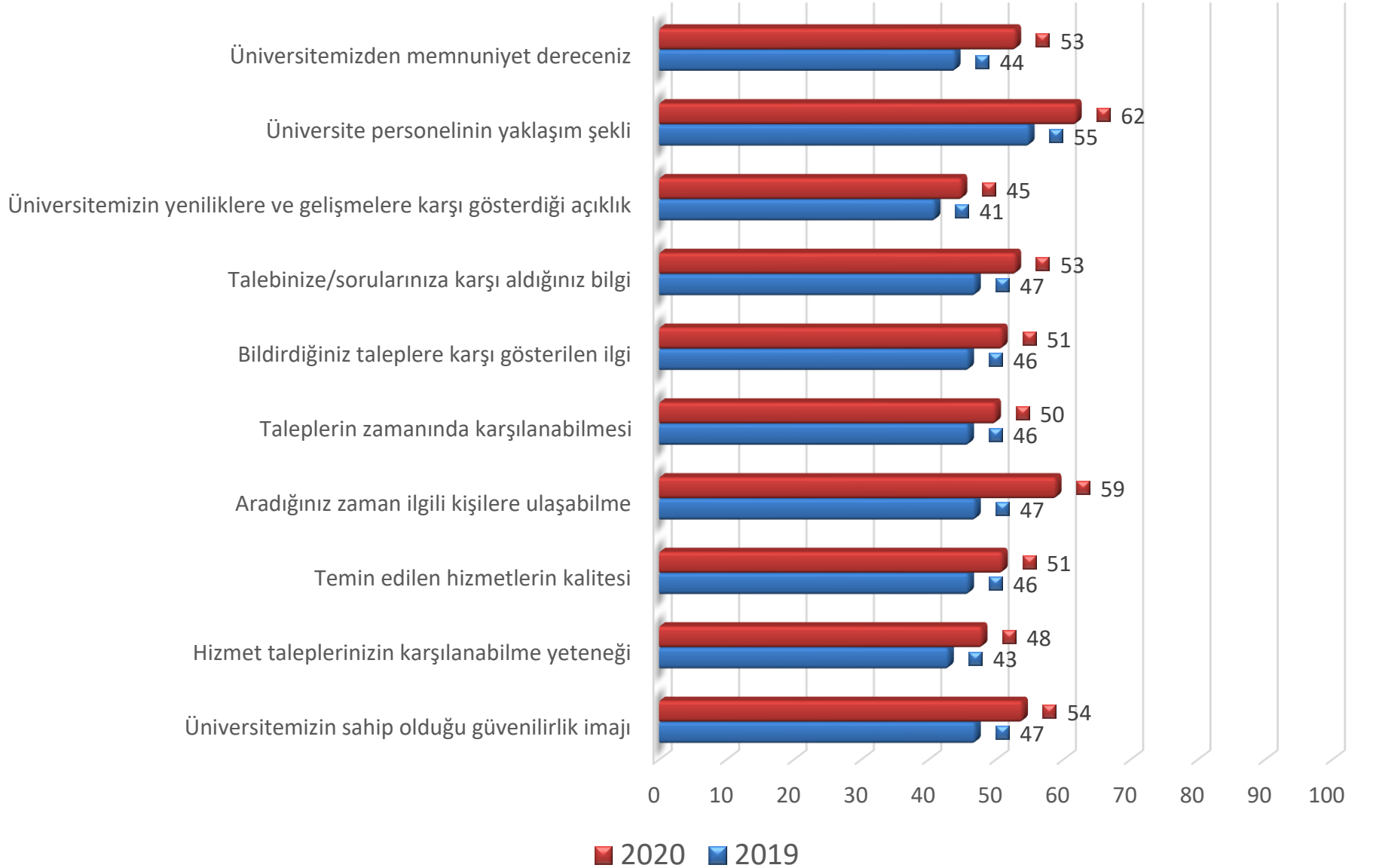
**% 53**

- 2016 % 41
- 2017 % 50
- 2018 % 47
- 2019 % 46

Ankete Katılan Öğrenci Sayısı : 46



# İİBFF MÜŞTERİ MEMNUNİYET DÜZEYİ (%)



# İİBFF Öğrencilerin Görüş ve Önerileri

- Yeteri kadar etkinlik olmaması
- Üniversitenin daha yenilikçi olması

# İlahiyat Fakültesi

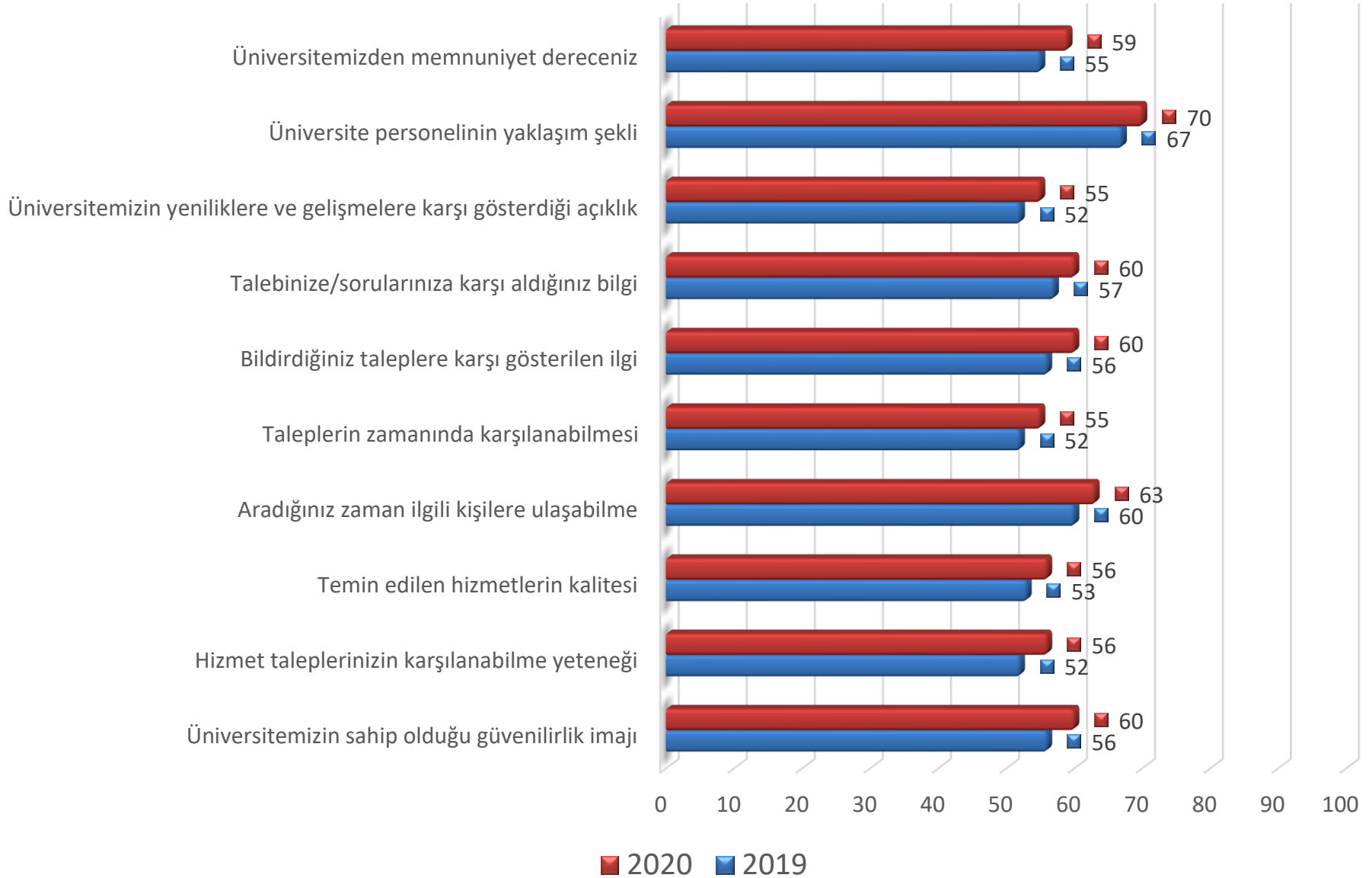
- Öğrenci memnuniyet oranı:

**% 59**

- 2016 % 49
- 2017 % 51
- 2018 % 62
- 2019 % 56

Ankete Katılan Öğrenci Sayısı : 328

# İlahiyat Fakültesi MÜŞTERİ MEMNUNİYET DÜZEYİ (%)



# İlahiyat Fakültesi Öğrencilerin Görüş ve Önerileri

- Yeteri kadar etkinlik olmaması
- Sorunlara daha ilgili yaklaşılması
- Yemekhanenin daha hijyenik olması
- Üniversitede kampüs alanının olması
- İnternet hizmetleri
- Daha iyi ve kaliteli bir eğitim ortamının sağlanması

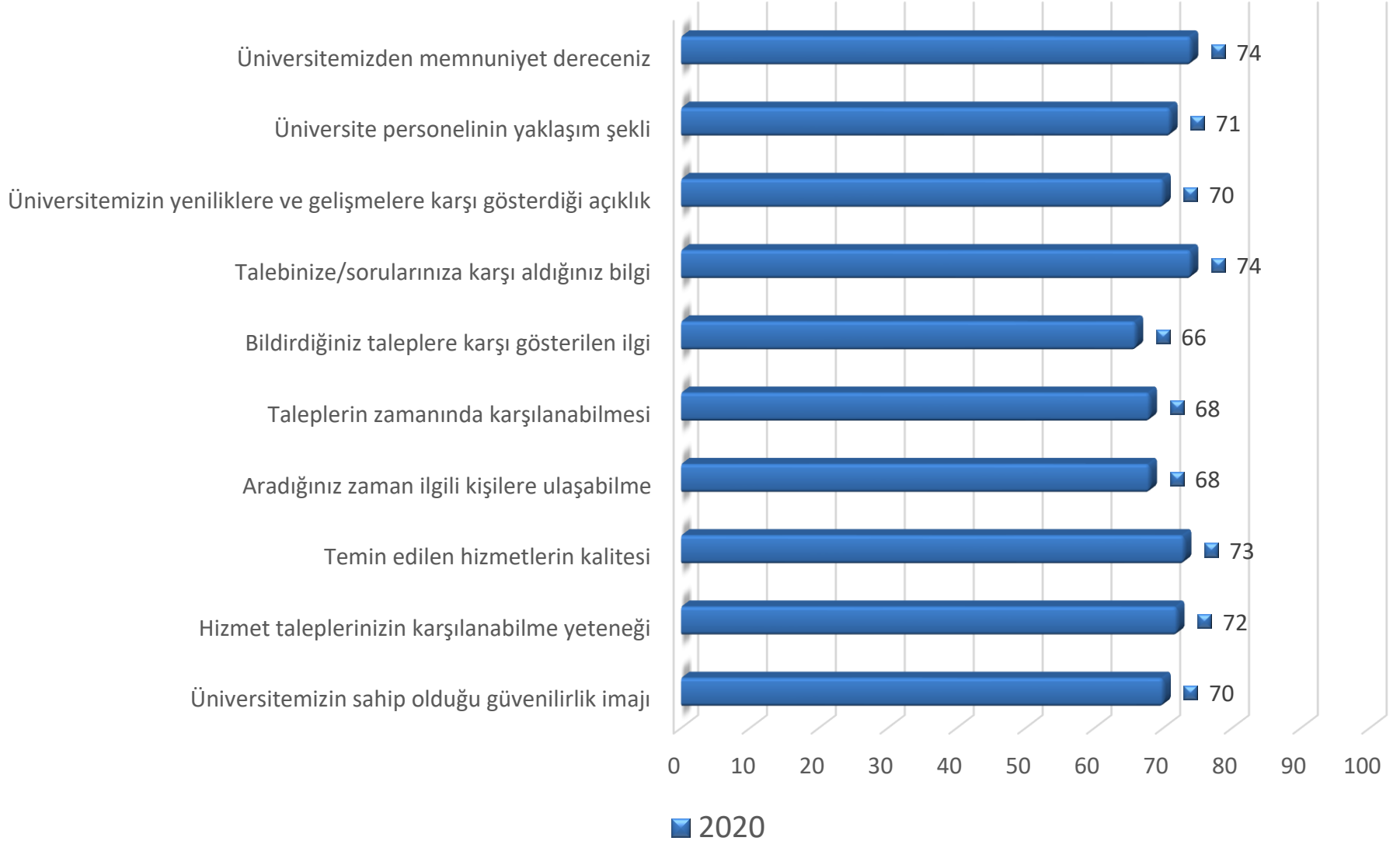
# Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

- Öğrenci memnuniyet oranı:

**% 71**

Ankete Katılan Öğrenci Sayısı : 18

# Lisansüstü Eğitim Enstitüsü MÜŞTERİ MEMNUNİYET DÜZEYİ (%)



# Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

## Öğrencilerin Görüş ve Önerileri

- Öğrenci işlerine telefonla ulaşmakta zorluk yaşanması



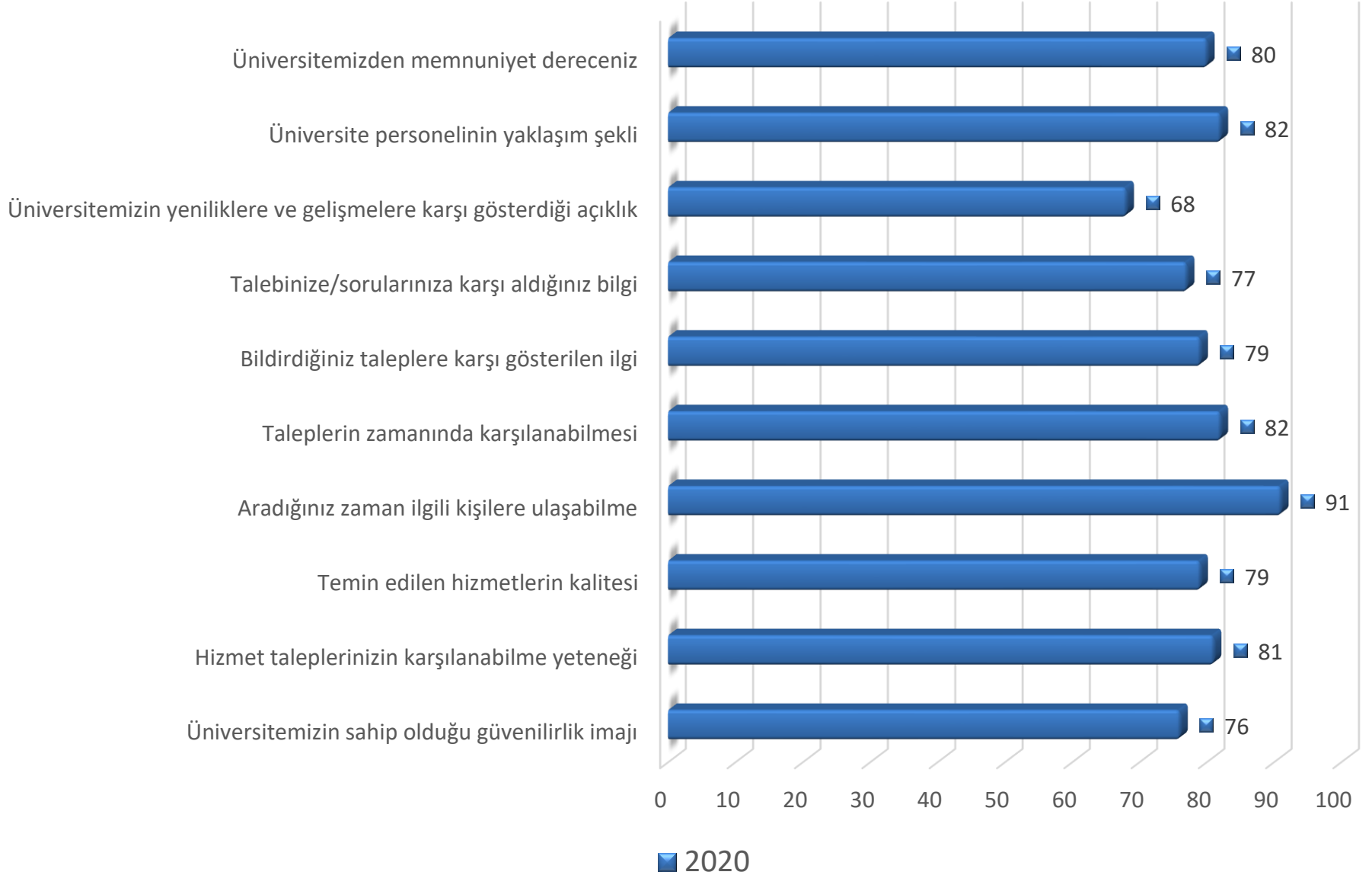
# Mühendislik Fakültesi

- Öğrenci memnuniyet oranı:

**% 80**

Ankete Katılan Öğrenci Sayısı : 14

# Mühendislik Fakültesi MÜŞTERİ MEMNUNİYET DÜZEYİ (%)



# SMYO

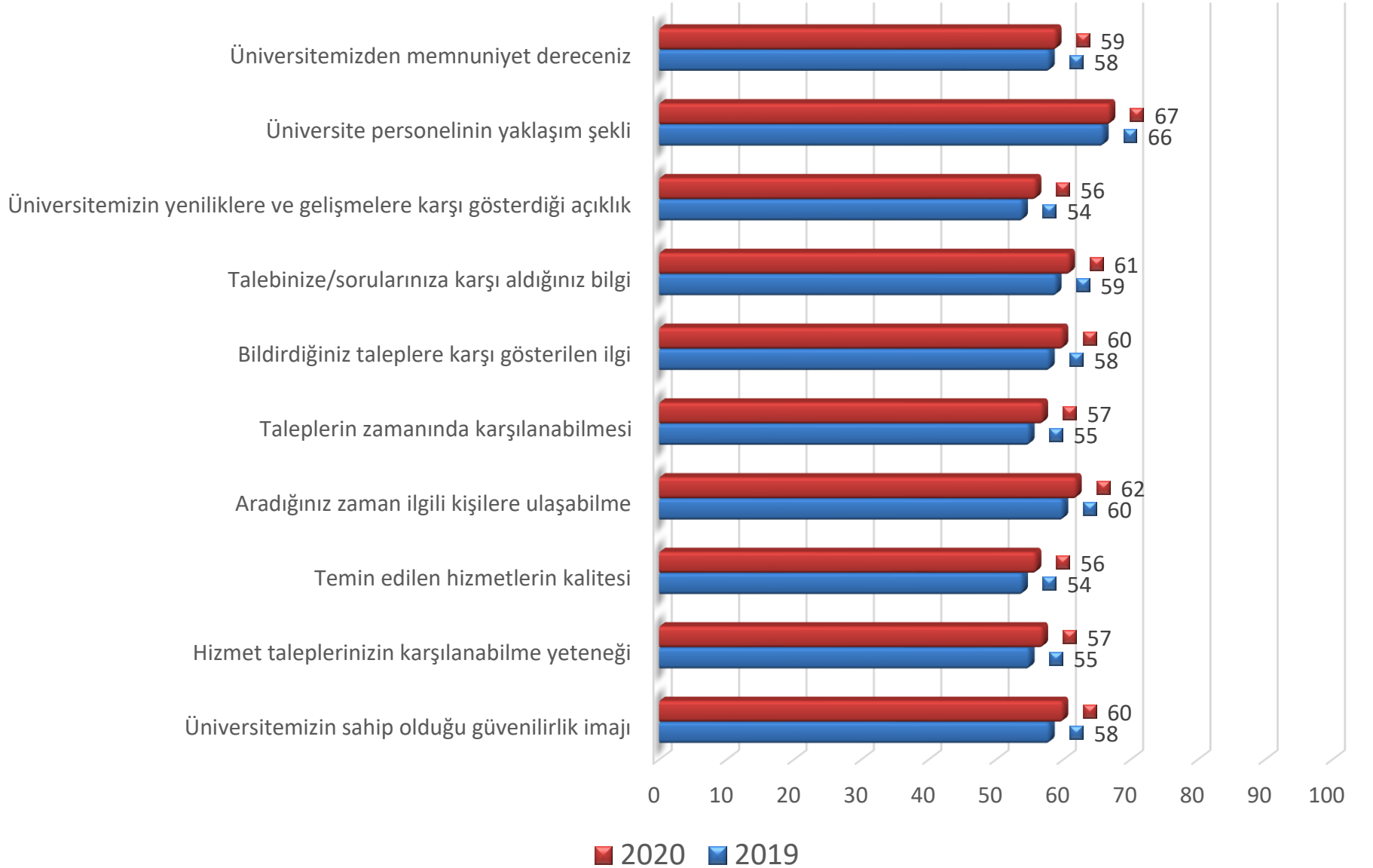
- Öğrenci memnuniyet oranı:

**% 60**

- 2016 % 56
- 2017 % 57
- 2018 % 59
- 2019 % 58

Ankete Katılan Öğrenci Sayısı : 766

# SMYO MÜŞTERİ MEMNUNİYET DÜZEYİ (%)



# SMYO Öğrencilerin Görüş ve Önerileri

- Yeteri kadar etkinlik olmaması
- Sorunlara daha ilgili yaklaşılması
- Eğitim görülen alanların daha hijyenik olması
- Üniversitede kampüs alanının olması
- İnternet hizmetleri
- Daha iyi ve kaliteli bir eğitim ortamının sağlanması
- Uzaktan eğitim sürecinde internete erişimde sorun yaşanması
- Laboratuvar ve malzeme eksikliğinin giderilmesi
- Ulaşım sorunu

# YO MYO

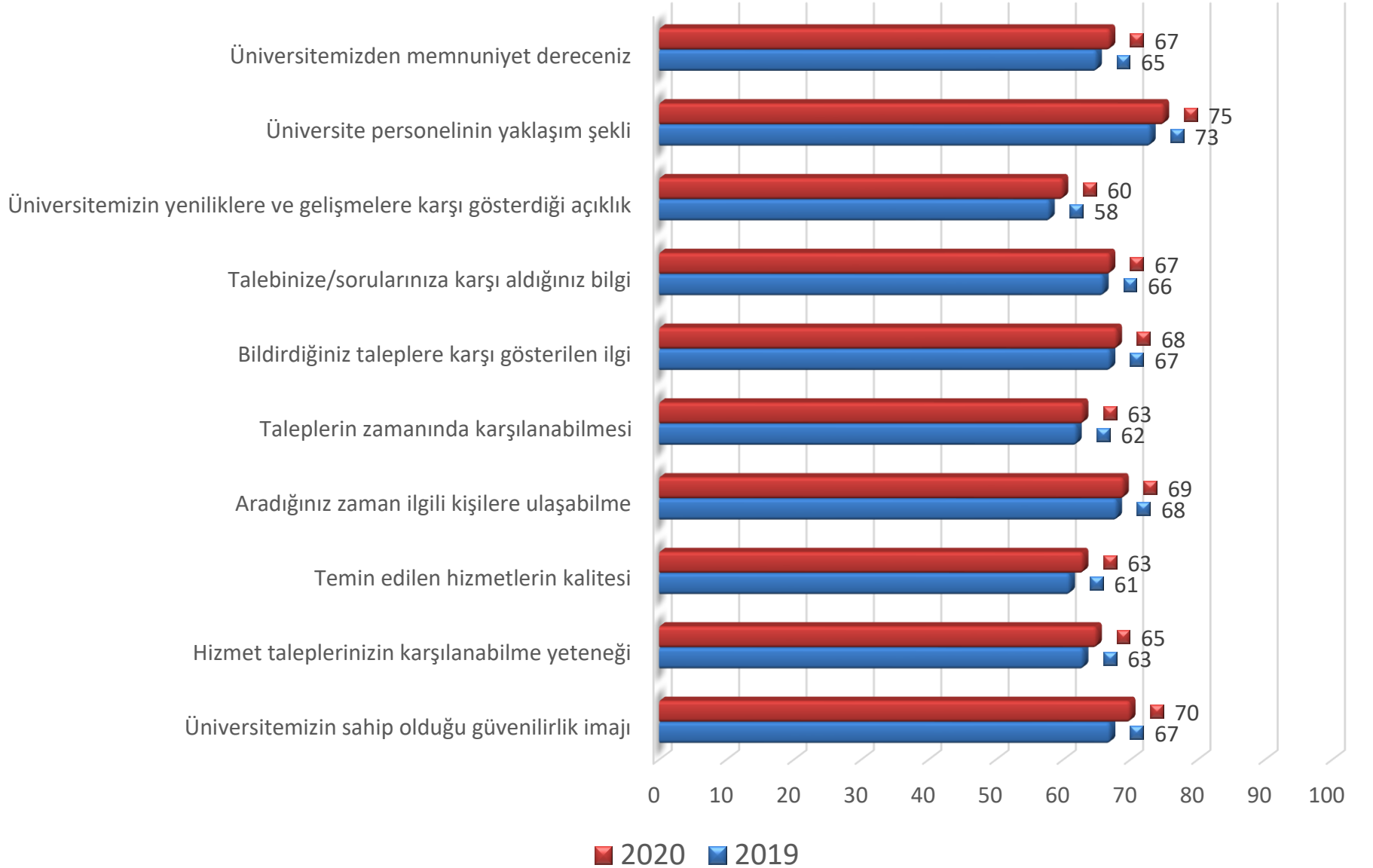
- Öğrenci memnuniyet oranı:

**% 67**

- 2016 % 59
- 2017 % 64
- 2018 % 63
- 2019 % 65

Ankete Katılan Öğrenci Sayısı : 269

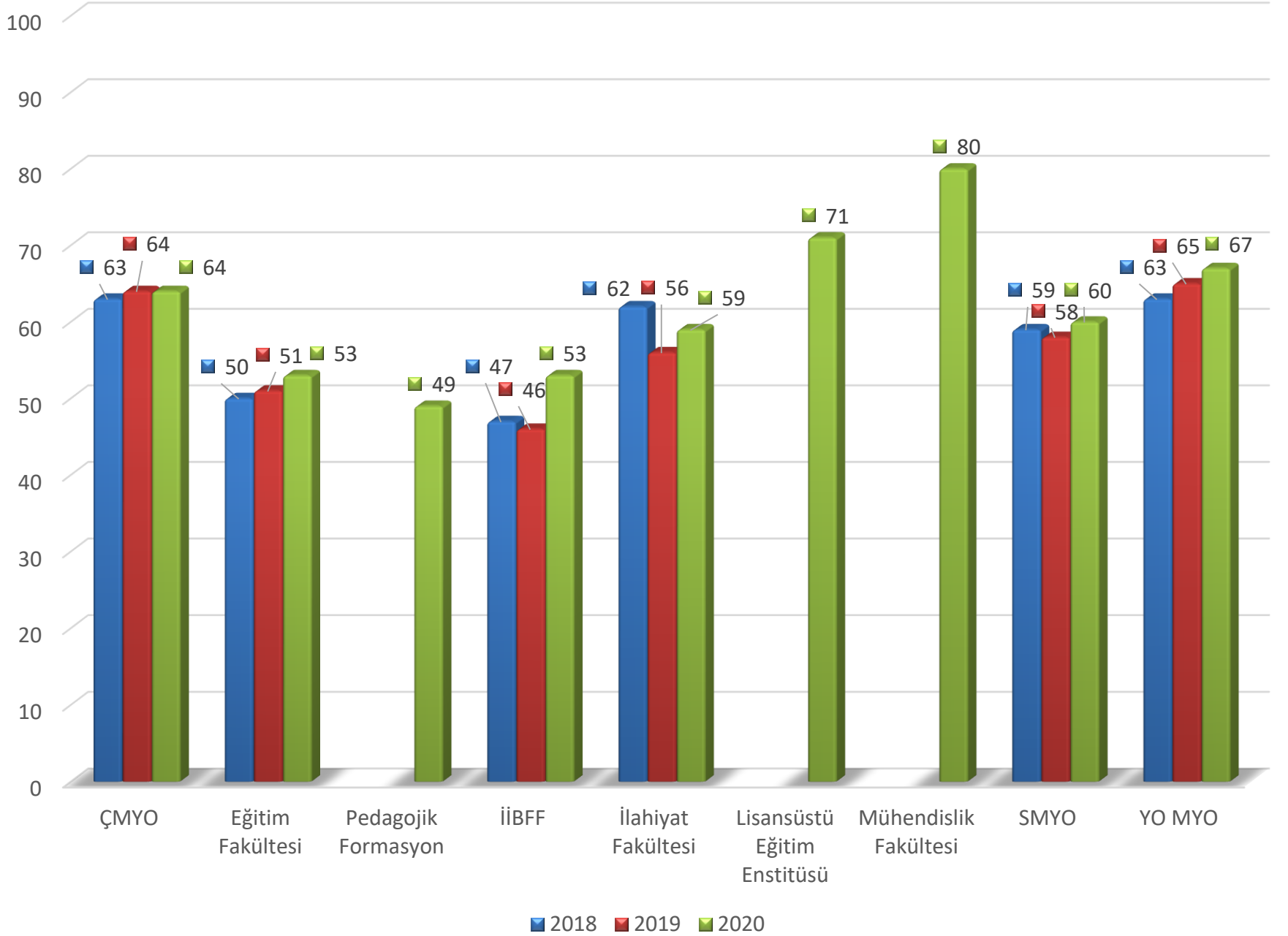
# YO MYO MÜŞTERİ MEMNUNİYET DÜZEYİ (%)



# YO MYO Öğrencilerin Görüş ve Önerileri

- Yeteri kadar etkinlik olmaması
- Sorunlara daha ilgili yaklaşılması
- Eğitim görülen alanların daha hijyenik olması
- Üniversitede kampüs alanının olması
- Yüksekova MYO'nun yeni bir binaya taşınması
- Daha iyi ve kaliteli bir eğitim ortamının sağlanması





# Çalışan Memnuniyet Anketi

1. İşinizi iyi şekilde yapmak için kullanılan araç-gereç ve donanımlardan;
2. Yönetiminin, personel istek ve ihtiyaçlarına gösterdiği ilgiden;
3. Kurumun birimler arası iletişiminden;
4. Çalıştığınız ortamın temizlik ve hijyeninden;
5. Yönetimin size karşı tutum ve davranışlarından;
6. Yönetimin sorumluluk dağıtımından;
7. Kurumda Çalışanların güvenliği için alınan önlemlerin yeterliliğinden;
8. Kurumun yemekhane hizmetlerinden;
9. Kurumda alınan güvenlik önlemlerinden;
10. TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi uygulamaya başladığından beri yapılan çalışmalardan;

# Memnuniyet Anketi

- Memnuniyet anketi maddeleri Kalite Yönetim Sistemi doküman deposu güncel anketler sistemi üzerinden çalışanlarımıza online olarak uygulanmıştır.
- Sonuçlar Kalite Yönetim Sistemine uygun olarak 100 üzerinden değerlendirilmiştir.

# Çalışan Memnuniyet Anketi

- Çalışan memnuniyet oranı:

**% 58**

- 2016 % 61
- 2017 % 55
- 2018 % 61

Ankete Katılım : 62

# ÇALIŞAN MEMNUNİYET DÜZEYİ (%)

TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi uygulamaya başladığından beri yapılan çalışmalardan;



Kurumda alınan güvenlik önlemlerinden;



Kurumun yemekhane hizmetlerinden;



Kurumda Çalışanların güvenliği için alınan önlemlerin yeterliliğinden;



Yönetimin sorumluluk dağıtımından;



Yönetimin size karşı tutum ve davranışlarından;



Çalıştığınız ortamın temizlik ve hijyeninden;



Kurumun birimler arası iletişiminden;



Yönetiminin, personel istek ve ihtiyaçlarına gösterdiği ilgiden;



İşinizi iyi şekilde yapmak için kullanılan araç-gereç ve donanımlardan;



0 20 40 60 80 100

2020 2018 2017 2016

# Açık Uçlu Sorulara Verilen Yanıtlar

# YÖNETİMDEN BEKLEDİĞİNİZ SOSYAL AKTİVİTELER NELERDİR?

- Gezi-Kültür Turları
- Sosyal tesisler
- Okul içi kafeterya
- Müzik dinletileri gibi sanat aktiviteleri
- Spor salonu ve Sportif etkinlikler
- Birimler arası yarışmalar
- Sosyal dinleme salonlarında kitap, dergi, masa tenisi, satranç gibi aktivitelerin olması
- Kış sezonunda kayak etkinliği
- Yazarlar, bilim insanları, sanatçılar ile buluşmaların arttırılması

# İMKNANINIZ OLSA KURUMDA NELERİ DEĞİŞTİRMEK İSTERDİNİZ?

- Fiziki çalışma koşullarını
- Yönetim anlayışını
- Personel yetersizliğini
- Teknoloji ile donatılmış, etkileşimli sınıfların olduğu Kampüs alanını
- İdari birimlerinde çalışanların akademik personele olan bakış açısı ve tutumunu
- Daha adaletli görev dağılımı yaparak tüm personellere görev dağılımını
- Kurumdaki akademisyenlerin araştırma-geliştirme faaliyetlerine bulunmaları için daha çok teşvik sağlanmasını
- Öğrencilerin sosyalleşebileceği ortamların sağlanmasını
- Akademik personele verilen değeri
- Personelin lojman sorununu



# HANGİ EĞİTİMLERİ ALMAK İSTERDİNİZ?

- Yabancı Dil
- Kalite yönetimi alanında eğitim
- Bilgisayar programcılığı
- Mevzuat ile ilgili tüm konularda
- Akademik çalışmalar için gerekli olan yazılımlara yönelik
- Psikolojik destek eğitimi
- Hızlı okuma
- Sanatsal eğitimler
- Dijitalleşme ile ilgili Eğitimler
- Mesleki İngilizce
- Sanat Tarihi
- Adobe programları, Netcad, İdecat, Sta4cad gibi teknik personelin ihtiyacını karşılayacak eğitimler
- Yöneticilik eğitimi
- İleri bilgisayar-web-grafik teknolojisi eğitimi

# KURUMDA SİZİ OLUMSUZ ETKİLEYEN 3 ŞEY NEDİR?

- Fiziki çalışma koşulları
- İş Bölümü/Yükü
- Personel yetersizliği
- Akademisyenlere karşı olan tutum
- Sosyal imkan yetersizliği
- Akademik çalışma ortamının yetersizliği
- Makine, teçhizat, laboratuvar yetersizliği
- Temizlik ve Hijyen
- Liyakat ve görev sorumlulukların dağılımı
- Yemekhane hizmeti
- Ulaşım sorunu
- Lojman eksikliği

# KURUMDA SİZİ OLUMLU ETKİLEYEN 3 ŞEY NEDİR?

- Arkadaş ortamı
- Samimi ve yüz yüze ilişkilerin varlığı, iyi niyet, özveri, saygı, hoşgörü
- Her konuda olumlu ve yapıcı düşünceleri olan Rektörümüz.
- Yönetime her zaman ulaşılabilirlik
- Yönetimin çalışanla arasındaki diyalogu, hızlı iletişim
- Kütüphane veri tabanının yeterli olması
- Enstitüler bünyesinde bazı ana bilim dallarının aktif hale gelmesi
- Üniversiteyi geliştirmeye yönelik olumlu tutum ve çalışmalar
- Yönetimin sorunlara ve ihtiyaçlara karşı olumlu tutumu
- Kurumsal istişarenin yapılabilmesi
- Hızlı karar alma ve aktif eylem planları

# Müşteri Memnuniyet Anketi (akademik ve idari personel)

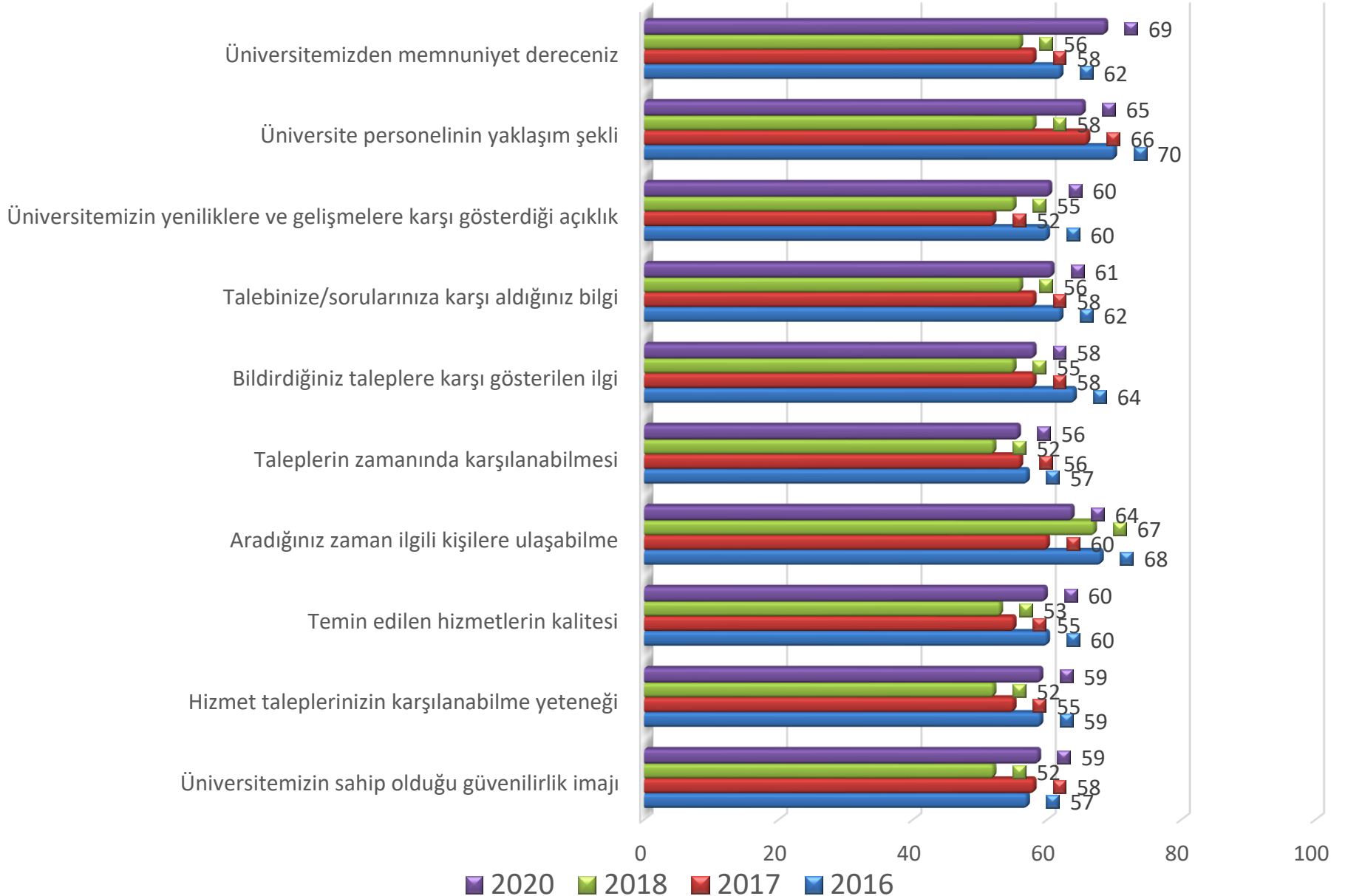
- Memnuniyet oranı:

**% 61**

- 2016 % 62
- 2017 % 58
- 2018 % 56

Ankete Katılım : 30

# MÜŞTERİ MEMNUNİYET DÜZEYİ (%) (akademik ve idari personel)





**KYS**  
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

# Hakkari Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi (2020)