



# ZONGULDAK BÜLENT ECEVİT ÜNİVERSİTESİ

## Akademik ve İdari Personel ile Öğrencilerin Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Memnuniyet Anketi Değerlendirme Raporu (2022)

Ekim 2022

## Değerlendirme Komisyonu

**Prof. Dr. Soner YAVUZ**

Ereğli Eğitim Fakültesi

**Arş. Gör. Tamer ÖZSOY**

Ereğli Eğitim Fakültesi



**ZONGULDAK BÜLENT ECEVİT ÜNİVERSİTESİ**

**Değerlendirme Raporları**  
**Ekim 2022**

Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi, Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı  
Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi Rektörlüğü PK:67100 İncivez / ZONGULDAK  
Santral: 0 372 291 11 00

© Bu çalışmanın tüm hakları Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesine aittir. Üniversitemizin izni olmaksızın yayının tümünün veya bir kısmının elektronik veya mekanik yollarla basımı, yayını, çoğaltılması veya dağıtımı yapılamaz. Kaynak gösterilmek suretiyle alıntı yapılabilir.

## İçindekiler Listesi

### İçindekiler

İçindekiler Listesi .....	3
Yöntem .....	5
Veri Toplama Aracı .....	5
Verilerin Toplanması.....	5
Çalışma Grubu .....	5
Akademik Personelin Hızlı ve Doğru Çözümler Üretmesi Kategorisi Açısından Memnuniyet Düzeyinin İncelenmesi.....	6
Akademik Personelin Öğrenci İşleri Otomasyon Sistemi Kategorisi Açısından Memnuniyet Düzeyinin İncelenmesi.....	6
Akademik Personelin Öğrenci İşleri ile İletişim Kategorisi Açısından Memnuniyet Düzeyinin İncelenmesi .....	7
Akademik Personelin Öğrenci İşleri Personelin Alan Bilgisi Kategorisi Açısından Memnuniyet Düzeyinin İncelenmesi.....	7
Akademik Personelin Öğrenci İşleri Personelinin Teknolojiye Uyum Kategorisi Açısından Memnuniyet Düzeyinin İncelenmesi.....	8
Akademik Personelin Öğrenci İşleri Personelini, Yönlendirme, Bilgilendirme Ve Danışma Faaliyetleri Kategorisi Açısından Memnuniyet Düzeyinin İncelenmesi .....	8
Akademik Personelin Öğrenci İşleri Web Sayfası Kategorisi Açısından Memnuniyet Düzeyinin İncelenmesi .....	9
Akademik Personelin Öğrenci İşleri Personelinin Tutum ve Davranışları Kategorisi Açısından Memnuniyet Düzeyinin İncelenmesi.....	9
İdari Personelin Hızlı ve Doğru Çözümler Üretmesi Kategorisi Açısından Memnuniyet Düzeyinin İncelenmesi .....	10
İdari Personelin Öğrenci İşleri Otomasyon Sistemi Kategorisi Açısından Memnuniyet Düzeyinin İncelenmesi .....	10
İdari Personelin Öğrenci İşleri ile İletişim Kategorisi Açısından Memnuniyet Düzeyinin İncelenmesi .....	10
İdari Personelin Öğrenci İşleri Personelin Alan Bilgisi Kategorisi Açısından Memnuniyet Düzeyinin İncelenmesi .....	11
İdari Personelin Öğrenci İşleri Personelin Teknolojiye Uyum Kategorisi Açısından Memnuniyet Düzeyinin İncelenmesi.....	11
İdari Personelin Öğrenci İşleri Personelini, Yönlendirme, Bilgilendirme Ve Danışma Faaliyetleri Kategorisi Açısından Memnuniyet Düzeyinin İncelenmesi .....	12

İdari Personelin Öğrenci İşleri Web Sayfası Kategorisi Açısından Memnuniyet Düzeyinin İncelenmesi .....	12
İdari Personelin Öğrenci İşleri Personelinin Tutum ve Davranışları Kategorisi Açısından Memnuniyet Düzeyinin İncelenmesi.....	13
Öğrencilerin Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Çalışanlarına Kolay Erişim Sağlaması Kategorisi Açısından Memnuniyet Düzeyinin İncelenmesi .....	14
Öğrencilerin Öğrenci İşleri Daire Başkanlığına Yönetilen Soru/Sorun Ve Taleplere Karşı Üslup Ve Yaklaşımlar Kategorisi Açısından Memnuniyet Düzeyinin İncelenmesi .....	14
Öğrencilerin Öğrenci İşleri Daire Başkanlığına Talep Edilen Hizmetler İçin Hızlı Ve Doğru Çözümler Kategorisi Açısından Memnuniyet Düzeyinin İncelenmesi .....	15
Öğrencilerin Öğrenci İşleri Otomasyon Sistemi Kategorisi Açısından Memnuniyet Düzeyinin İncelenmesi .....	15
Öğrencilerin Öğrenci İşleri Evrak Hizmetleri Kategorisi Açısından Memnuniyet Düzeyinin İncelenmesi .....	16
Öğrencilerin Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının Kampüs İçi Konumu Kategorisi Açısından Memnuniyet Düzeyinin İncelenmesi.....	16
Öğrencilerin Öğrenci İşleri İlk Kayıt ve Kayıt Yenileme Kategorisi Açısından Memnuniyet Düzeyinin İncelenmesi .....	17
Öğrencilerin Öğrenci İşleri Personelinin Teknolojiye Uyum Kategorisi Açısından Memnuniyet Düzeyinin İncelenmesi.....	17
Öğrencilerin Öğrenci İşleri Personelini Yönlendirme, Bilgilendirme Ve Danışma Faaliyetleri Kategorisi Açısından Memnuniyet Düzeyinin İncelenmesi .....	18
Öğrencilerin Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının Fiziksel Ortamı Kategorisi Açısından Memnuniyet Düzeyinin İncelenmesi.....	18
Öğrencilerin Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının Personelinin Tutum ve Davranışları Kategorisi Açısından Memnuniyet Düzeyinin İncelenmesi .....	19
Öğrencilerin Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının Web Sayfası Kategorisi Açısından Memnuniyet Düzeyinin İncelenmesi.....	19
Öğrencilerin Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının Genel Faaliyetleri Kategorisi Açısından Memnuniyet Düzeyinin İncelenmesi.....	20

## Yöntem

Bu araştırmada Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi'nde çalışan akademik ve idari personel ile öğrencilerin Öğrenci İşleri Daire Başkanlığından memnuniyet düzeyi betimsel olarak belirlenmeye çalışılmıştır.

### Veri Toplama Aracı

Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi'nde çalışan akademik ve idari personelin memnuniyet düzeyinin belirlenebilmesi için kullanılan memnuniyet anketi 8 sorudan oluşmaktadır. Öğrencilerin memnuniyet düzeyinin belirlenmesi için kullanılan memnuniyet anketi ise 13 sorudan oluşmaktadır. Ankette yer alan maddeler çok memnunum, memnunum, karasızım, memnun değilim, hiç memnun değilim gibi ifadelerden oluşan 5'li Likert tipindedir.

### Verilerin Toplanması

Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesinde çalışan akademik ve idari personel ile öğrencilerin memnuniyet düzeyinin belirlenebilmesi için OBS sistemi üzerinden memnuniyet anketi yayımlanmıştır. Akademik memnuniyet anketleri OBS üzerinden **01.09.2022** ile **15.10.2022** tarihleri arasında katılımcılarla paylaşılmıştır. Akademik personellerden 812 kişi, İdari personellerden 182 kişi ve öğrencilerden ise 18.584 kişi anketi doldurmuştur.

### Çalışma Grubu

Araştırmanın çalışma grubunu akademik memnuniyet anketini Akademik personellerden 812, İdari personellerden 182 personel ve öğrencilerden ise 18.584 öğrenci anketi doldurmuştur. Araştırma kapsamında elde edilen veriler 2022-23 eğitim-öğretim güz dönemi başında toplanmıştır. Elde edilen verilere ilişkin diğer betimleyici istatistikler aşağıda yer almaktadır.

## Akademik Personelin Hızlı ve Doğru Çözümler Üretmesi Kategorisi Açısından Memnuniyet Düzeyinin İncelenmesi

### 1. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir/bilgilendirir Açısından Akademik Memnuniyetinin İncelenmesi

Tablo 1 “Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir/bilgilendirir” maddesine verdikleri cevapların frekans dağılımı

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir/bilgilendirir	f	%
A Çok memnunum	239	29,11
B Memnunum	424	51,64
C Kararsızım	104	12,67
D Memnun değilim	31	3,78
E Hiç memnun değilim	23	2,80
Toplam	821	100,0

Akademik personel memnuniyet anketine katılan akademik personelin %80,75'inin Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı talep edilen hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretip bilgilendirmesi açısından memnun olduğu, %6,58'inin ise memnun olmadığı yönünde görüş bildirdiği görülmektedir. Ayrıca, akademik personelin %12,67'lik kısmının ise kararsız olduğu belirlenmiştir.

## Akademik Personelin Öğrenci İşleri Otomasyon Sistemi Kategorisi Açısından Memnuniyet Düzeyinin İncelenmesi

### 2. Öğrenci İşleri Otomasyon Sistemi Açısından Akademik Memnuniyetinin İncelenmesi

Tablo 2 “Öğrenci İşleri Otomasyon Sisteminden Memnunum” maddesine verdikleri cevapların frekans dağılımı

Öğrenci İşleri Otomasyon Sisteminden Memnunum	f	%
A Çok memnunum	181	22,05
B Memnunum	441	53,71
C Kararsızım	110	13,40
D Memnun değilim	60	7,31
E Hiç memnun değilim	29	3,53
Toplam	821	100,0

Akademik personel memnuniyet anketine katılan akademik personelin %75,76'sının Öğrenci İşleri Otomasyon Sisteminden memnun olduğu, %10,84'ünün ise memnun olmadığı yönünde görüş bildirdiği görülmektedir. Ayrıca, akademik personelin %13,40'lık kısmının ise kararsız olduğu belirlenmiştir.

## Akademik Personelin Öğrenci İşleri ile İletişim Kategorisi Açısından Memnuniyet Düzeyinin İncelenmesi

### 3. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Birimlerine Kolaylıkla Ulaşıp İletişim Kurma Açısından Akademik Memnuniyetinin İncelenmesi

Tablo 3 “Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Birimlerine Kolaylıkla Ulaşıp İletişim Kuruyorum” maddesine verdikleri cevapların frekans dağılımı

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Birimlerine Kolaylıkla Ulaşıp İletişim Kuruyorum	f	%
A Çok memnunum	234	28,50
B Memnunum	390	47,50
C Kararsızım	117	14,25
D Memnun değilim	52	6,33
E Hiç memnun değilim	28	3,42
Toplam	821	100,0

Akademik personel memnuniyet anketine katılan akademik personelin %76’sının Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Birimlerine Kolaylıkla ulaşım kurması açısından memnun olduğu, %9,75’inin ise memnun olmadığı yönünde görüş bildirdiği görülmektedir. Ayrıca, akademik personelin %14,25’lik kısmının ise kararsız olduğu belirlenmiştir.

## Akademik Personelin Öğrenci İşleri Personelin Alan Bilgisi Kategorisi Açısından Memnuniyet Düzeyinin İncelenmesi

### 4. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Personelinin Alanı İle İlgili Gerekli Bilgi ve Becerisi Açısından Akademik Memnuniyetinin İncelenmesi

Tablo 4 “Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı personelinin alanı ile ilgili gerekli bilgi ve beceriye sahip olduğumu düşünüyorum.” maddesine verdikleri cevapların frekans dağılımı

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı personelinin alanı ile ilgili gerekli bilgi ve beceriye sahip olduğumu düşünüyorum	f	%
A Çok memnunum	239	29,11
B Memnunum	442	53,85
C Kararsızım	97	11,81
D Memnun değilim	24	2,92
E Hiç memnun değilim	19	2,31
Toplam	821	100,0

Akademik personel memnuniyet anketine katılan akademik personelin %82,96’sının Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı personelinin alanı ile ilgili gerekli bilgi ve beceriye sahip olduğumu düşünmesi açısından memnun olduğu, %5,23’ünün ise memnun olmadığı yönünde görüş bildirdiği görülmektedir. Ayrıca, akademik personelin %11,81’lik kısmının ise kararsız olduğu belirlenmiştir.

## Akademik Personelin Öğrenci İşleri Personelinin Teknolojiye Uyum Kategorisi Açısından Memnuniyet Düzeyinin İncelenmesi

### 5. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nın Teknolojik, Hukuki Ve Mevzuatla İlgili Değişiklikler Ve Yeniliklere Kolay Ve Hızlı Uyum Sağladığını Açısından Akademik Memnuniyetinin İncelenmesi

Tablo 5 “Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nın teknolojik, hukuki ve mevzuatla ilgili değişiklikler ve yeniliklere kolay ve hızlı uyum sağladığını düşünüyorum.” maddesine verdikleri cevapların frekans dağılımı

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nın teknolojik, hukuki ve mevzuatla ilgili değişiklikler ve yeniliklere kolay ve hızlı uyum sağladığını düşünüyorum	f	%
A Çok memnunum	188	22,90
B Memnunum	416	50,67
C Kararsızım	150	18,27
D Memnun değilim	43	5,24
E Hiç memnun değilim	24	2,92
Toplam	821	100,0

Akademik personel memnuniyet anketine katılan akademik personelin %73,57'sinin Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nın teknolojik, hukuki ve mevzuatla ilgili değişiklikler ve yeniliklere kolay ve hızlı uyum sağladığını düşünmesi açısından memnun olduğu, %8,16'sının ise memnun olmadığı yönünde görüş bildirdiği görülmektedir. Ayrıca, akademik personelin %18,27'lik kısmının ise kararsız olduğu belirlenmiştir.

## Akademik Personelin Öğrenci İşleri Personelini, Yönlendirme, Bilgilendirme Ve Danışma Faaliyetleri Kategorisi Açısından Memnuniyet Düzeyinin İncelenmesi

### 6. Öğrenci İşleri Daire Personelini, Yönlendirme, Bilgilendirme Ve Danışma Faaliyetlerinde Başarılı Bulması Açısından Akademik Memnuniyetinin İncelenmesi

Tablo 6 “Öğrenci İşleri Daire personelini, yönlendirme, bilgilendirme ve danışma faaliyetlerinde başarılı buluyorum.” maddesine verdikleri cevapların frekans dağılımı

Öğrenci İşleri Daire personelini, yönlendirme, bilgilendirme ve danışma faaliyetlerinde başarılı buluyorum	f	%
A Çok memnunum	218	26,55
B Memnunum	431	52,50
C Kararsızım	115	14,00
D Memnun değilim	38	4,64
E Hiç memnun değilim	19	2,31
Toplam	821	100,0

Akademik personel memnuniyet anketine katılan akademik personelin %79,05'inin Öğrenci İşleri Daire personelini, yönlendirme, bilgilendirme ve danışma faaliyetlerinde başarılı bulması açısından memnun olduğu, %6,95'inin ise memnun olmadığı yönünde görüş bildirdiği görülmektedir. Ayrıca, akademik personelin %14'lük kısmının ise kararsız olduğu belirlenmiştir.



## Akademik Personelin Öğrenci İşleri Web Sayfası Kategorisi Açısından Memnuniyet Düzeyinin İncelenmesi

### 7. İhtiyaç Duyulan Bilgilere Ve Duyurulara Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının İnternet Sayfasından (<https://ogrenci.beun.edu.tr>) Ulaşabilmesi Açısından Akademik Memnuniyetinin İncelenmesi

Tablo 7 “İhtiyaç duyduğum bilgilere ve duyurulara Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının internet sayfasından ( <https://ogrenci.beun.edu.tr> ) ulaşabiliyorum.” maddesine verdikleri cevapların frekans dağılımı

İhtiyaç duyduğum bilgilere ve duyurulara Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının internet sayfasından ( <a href="https://ogrenci.beun.edu.tr">https://ogrenci.beun.edu.tr</a> ) ulaşabiliyorum	f	%
A Çok memnunum	194	23,63
B Memnunum	444	54,08
C Kararsızım	131	15,95
D Memnun değilim	31	3,78
E Hiç memnun değilim	21	2,56
Toplam	821	100,0

Akademik personel memnuniyet anketine katılan akademik personelin %77,71’inin ihtiyaç duyulan bilgilere ve duyurulara Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının internet sayfasından (<https://ogrenci.beun.edu.tr>) ulaşabilmesi açısından memnun olduğu, %6,34’ünün ise memnun olmadığı yönünde görüş bildirdiği görülmektedir. Ayrıca, akademik personelin %15,95’lik kısmının ise kararsız olduğu belirlenmiştir.

## Akademik Personelin Öğrenci İşleri Personelinin Tutum ve Davranışları Kategorisi Açısından Memnuniyet Düzeyinin İncelenmesi

### 8. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Personelinin Tutum Ve Davranışları Açısından Akademik Memnuniyetinin İncelenmesi

Tablo 8 “Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı personelinin tutum ve davranışlarından memnunum.” maddesine verdikleri cevapların frekans dağılımı

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı personelinin tutum ve davranışlarından memnunum	f	%
A Çok memnunum	266	32,40
B Memnunum	430	52,38
C Kararsızım	84	10,22
D Memnun değilim	21	2,56
E Hiç memnun değilim	20	2,44
Toplam	821	100,0

Akademik personel memnuniyet anketine katılan akademik personelin %84,78’inin Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı personelinin tutum ve davranışları açısından memnun olduğu, %5’inin ise memnun olmadığı yönünde görüş bildirdiği görülmektedir. Ayrıca, akademik personelin %10,22’lik kısmının ise kararsız olduğu belirlenmiştir.

## İdari Personelin Hızlı ve Doğru Çözümler Üretmesi Kategorisi Açısından Memnuniyet Düzeyinin İncelenmesi

### 1. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir/bilgilendirir Açısından Akademik Memnuniyetinin İncelenmesi

Tablo 9 “Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir/bilgilendirir” maddesine verdikleri cevapların frekans dağılımı

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir/bilgilendirir	f	%
A Çok memnunum	78	42,86
B Memnunum	73	40,11
C Kararsızım	19	10,43
D Memnun değilim	7	3,85
E Hiç memnun değilim	5	2,75
Toplam	182	100,0

İdari personel memnuniyet anketine katılan idari personelin %82,97’sinin Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı talep edilen hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretip bilgilendirmesi açısından memnun olduğu, %6,6’sının ise memnun olmadığı yönünde görüş bildirdiği görülmektedir. Ayrıca, idari personelin %10,43’lük kısmının ise kararsız olduğu belirlenmiştir.

## İdari Personelin Öğrenci İşleri Otomasyon Sistemi Kategorisi Açısından Memnuniyet Düzeyinin İncelenmesi

### 2. Öğrenci İşleri Otomasyon Sistemi Açısından Akademik Memnuniyetinin İncelenmesi

Tablo 10 “Öğrenci İşleri Otomasyon Sisteminden Memnunum” maddesine verdikleri cevapların frekans dağılımı

Öğrenci İşleri Otomasyon Sisteminden Memnunum	f	%
A Çok memnunum	61	33,52
B Memnunum	80	43,96
C Kararsızım	20	10,98
D Memnun değilim	15	8,24
E Hiç memnun değilim	6	3,30
Toplam	182	100,0

İdari personel memnuniyet anketine katılan idari personelin %77,48’inin Öğrenci İşleri Otomasyon Sisteminden memnun olduğu, %11,54’ünün ise memnun olmadığı yönünde görüş bildirdiği görülmektedir. Ayrıca, idari personelin %10,98’lik kısmının ise kararsız olduğu belirlenmiştir.

## İdari Personelin Öğrenci İşleri ile İletişim Kategorisi Açısından Memnuniyet Düzeyinin İncelenmesi

### 3. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Birimlerine Kolaylıkla Ulaşım İletişim Kurma Açısından Akademik Memnuniyetinin İncelenmesi

Tablo 11 “Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Birimlerine Kolaylıkla Ulaşım İletişim Kuruyorum” maddesine verdikleri cevapların frekans dağılımı

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Birimlerine Kolaylıkla Ulaşım İletişim Kuruyorum	f	%
A Çok memnunum	69	37,91
B Memnunum	73	40,11
C Kararsızım	18	9,90
D Memnun değilim	14	7,69
E Hiç memnun değilim	8	4,39
Toplam	182	100,0

İdari personel memnuniyet anketine katılan idari personelin %78,02'sinin Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Birimlerine Kolaylıkla ulaşım iletişim kurması açısından memnun olduğu, %12,08'inin ise memnun olmadığı yönünde görüş bildirdiği görülmektedir. Ayrıca, idari personelin %9,90'lık kısmının ise kararsız olduğu belirlenmiştir.

#### İdari Personelin Öğrenci İşleri Personelin Alan Bilgisi Kategorisi Açısından Memnuniyet Düzeyinin İncelenmesi

##### 4. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Personelinin Alanı İle İlgili Gerekli Bilgi ve Becerisi Açısından Akademik Memnuniyetinin İncelenmesi

Tablo 12 "Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı personelinin alanı ile ilgili gerekli bilgi ve beceriye sahip olduğumu düşünüyorum." maddesine verdikleri cevapların frekans dağılımı

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı personelinin alanı ile ilgili gerekli bilgi ve beceriye sahip olduğumu düşünüyorum	f	%
A Çok memnunum	77	42,31
B Memnunum	80	43,95
C Kararsızım	13	7,14
D Memnun değilim	4	2,20
E Hiç memnun değilim	8	4,40
Toplam	182	100,0

İdari personel memnuniyet anketine katılan idari personelin %86,26'sının Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı personelinin alanı ile ilgili gerekli bilgi ve beceriye sahip olduğumu düşünmesi açısından memnun olduğu, %6,6'sının ise memnun olmadığı yönünde görüş bildirdiği görülmektedir. Ayrıca, idari personelin %7,14'lük kısmının ise kararsız olduğu belirlenmiştir.

#### İdari Personelin Öğrenci İşleri Personelin Teknolojiye Uyum Kategorisi Açısından Memnuniyet Düzeyinin İncelenmesi

##### 5. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nın Teknolojik, Hukuki Ve Mevzuatla İlgili Değişiklikler Ve Yeniliklere Kolay Ve Hızlı Uyum Sağlaması Açısından Akademik Memnuniyetinin İncelenmesi

Tablo 13 "Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nın teknolojik, hukuki ve mevzuatla ilgili değişiklikler ve yeniliklere kolay ve hızlı uyum sağladığını düşünüyorum." maddesine verdikleri cevapların frekans dağılımı

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nın teknolojik, hukuki ve mevzuatla ilgili değişiklikler ve yeniliklere kolay ve hızlı uyum	f	%
---	---	---

sağladığını düşünüyorum		
A Çok memnunum	59	32,42
B Memnunum	89	48,90
C Kararsızım	19	10,44
D Memnun değilim	10	5,49
E Hiç memnun değilim	5	2,75
Toplam	182	100,0

İdari personel memnuniyet anketine katılan idari personelin %81,32'sinin Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nın teknolojik, hukuki ve mevzuatla ilgili değişiklikler ve yeniliklere kolay ve hızlı uyum sağladığını düşünmesi açısından memnun olduğu, %8,24'ünün ise memnun olmadığı yönünde görüş bildirdiği görülmektedir. Ayrıca, idari personelin %10,44'lük kısmının ise kararsız olduğu belirlenmiştir.

#### İdari Personelin Öğrenci İşleri Personelini, Yönlendirme, Bilgilendirme Ve Danışma Faaliyetleri Kategorisi Açısından Memnuniyet Düzeyinin İncelenmesi

##### 6. Öğrenci İşleri Daire Personelini, Yönlendirme, Bilgilendirme Ve Danışma Faaliyetlerinde Başarılı Bulması Açısından Akademik Memnuniyetinin İncelenmesi

Tablo 14 “Öğrenci İşleri Daire personelini, yönlendirme, bilgilendirme ve danışma faaliyetlerinde başarılı buluyorum.” maddesine verdikleri cevapların frekans dağılımı

Öğrenci İşleri Daire personelini, yönlendirme, bilgilendirme ve danışma faaliyetlerinde başarılı buluyorum	f	%
A Çok memnunum	67	36,81
B Memnunum	90	49,45
C Kararsızım	12	6,59
D Memnun değilim	8	4,40
E Hiç memnun değilim	5	2,75
Toplam	182	100,0

İdari personel memnuniyet anketine katılan idari personelin %86,26'sının Öğrenci İşleri Daire personelini, yönlendirme, bilgilendirme ve danışma faaliyetlerinde başarılı bulması açısından memnun olduğu, %7,15'inin ise memnun olmadığı yönünde görüş bildirdiği görülmektedir. Ayrıca, idari personelin %6,59'lük kısmının ise kararsız olduğu belirlenmiştir.

#### İdari Personelin Öğrenci İşleri Web Sayfası Kategorisi Açısından Memnuniyet Düzeyinin İncelenmesi

##### 7. İhtiyaç Duyulan Bilgilere Ve Duyurulara Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının İnternet Sayfasından (<https://ogrenci.beun.edu.tr>) Ulaşabilmesi Açısından Akademik Memnuniyetinin İncelenmesi

Tablo 15 “İhtiyaç duyduğum bilgilere ve duyurulara Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının internet sayfasından ( <https://ogrenci.beun.edu.tr> ) ulaşabiliyorum.” maddesine verdikleri cevapların frekans dağılımı

İhtiyaç duyduğum bilgilere ve duyurulara Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının internet sayfasından	f	%
--	---	---

(https://ogrenci.beun.edu.tr) ulaşabiliyorum		
A Çok memnunum	61	33,52
B Memnunum	91	50,00
C Kararsızım	19	10,43
D Memnun değilim	6	3,30
E Hiç memnun değilim	5	2,75
Toplam	182	100,0

İdari personel memnuniyet anketine katılan idari personelin %83,52'sinin ihtiyaç duyulan bilgilere ve duyurulara Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının internet sayfasından (https://ogrenci.beun.edu.tr) ulaşabilmesi açısından memnun olduğu, %6,05'inin ise memnun olmadığı yönünde görüş bildirdiği görülmektedir. Ayrıca, idari personelin %10,43'lük kısmının ise kararsız olduğu belirlenmiştir.

#### İdari Personelin Öğrenci İşleri Personelinin Tutum ve Davranışları Kategorisi Açısından Memnuniyet Düzeyinin İncelenmesi

##### 8. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Personelinin Tutum Ve Davranışları Açısından Akademik Memnuniyetinin İncelenmesi

Tablo 16 "Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı personelinin tutum ve davranışlarından memnunum." maddesine verdikleri cevapların frekans dağılımı

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı personelinin tutum ve davranışlarından memnunum	f	%
A Çok memnunum	86	47,25
B Memnunum	73	40,11
C Kararsızım	12	6,59
D Memnun değilim	6	3,30
E Hiç memnun değilim	5	2,75
Toplam	182	100,0

İdari personel memnuniyet anketine katılan idari personelin %87,36'sının Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı personelinin tutum ve davranışları açısından memnun olduğu, %6,05'inin ise memnun olmadığı yönünde görüş bildirdiği görülmektedir. Ayrıca, idari personelin %6,59'lük kısmının ise kararsız olduğu belirlenmiştir.

## Öğrencilerin Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Çalışanlarına Kolay Erişim Sağlaması Kategorisi Açısından Memnuniyet Düzeyinin İncelenmesi

### 1. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Çalışanlarına Kolay Erişim Sağlama Açısından Akademik Memnuniyetinin İncelenmesi

Tablo 17 “Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı çalışanlarına kolay erişim sağladım.” maddesine verdikleri cevapların frekans dağılımı

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı çalışanlarına kolay erişim sağladım	f	%
A Tamamen Katılıyorum	4417	23,77
B Katılıyorum	6354	34,19
C Kararsızım	5042	27,13
D Katılmıyorum	1179	6,34
E Tamamen Katılmıyorum	1592	8,57
Toplam	18584	100,0

Öğrenci memnuniyet anketine katılan öğrencilerin %57,96’sının Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı çalışanlarına kolay erişim sağlama açısından katıldığı, %14,91’inin ise katılmadığı yönünde görüş bildirdiği görülmektedir. Ayrıca, idari personelin %27,13’lük kısmının ise kararsız olduğu belirlenmiştir.

## Öğrencilerin Öğrenci İşleri Daire Başkanlığına Yöneltilen Soru/Sorun Ve Taleplere Karşı Üslup Ve Yaklaşımlar Kategorisi Açısından Memnuniyet Düzeyinin İncelenmesi

### 2. Yöneltilen Soru/Sorun Ve Taleplere Karşı Üslup Ve Yaklaşımları Açısından Akademik Memnuniyetinin İncelenmesi

Tablo 18 “Yöneltilen soru/sorun ve taleplere karşı üslup ve yaklaşımlarından memnunum.” maddesine verdikleri cevapların frekans dağılımı

Yöneltilen soru/sorun ve taleplere karşı üslup ve yaklaşımlarından memnunum	f	%
A Tamamen Katılıyorum	4333	23,32
B Katılıyorum	6570	35,35
C Kararsızım	5180	27,87
D Katılmıyorum	1141	6,14
E Tamamen Katılmıyorum	1360	7,32
Toplam	18584	100,0

Öğrenci memnuniyet anketine katılan öğrencilerin %58,67’sinin Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı çalışanlarına yöneltilen soru/sorun ve taleplere karşı üslup ve yaklaşımları açısından katıldığı, %13,46’sının ise katılmadığı yönünde görüş bildirdiği görülmektedir. Ayrıca, öğrencilerin %27,87’lik kısmının ise kararsız olduğu belirlenmiştir.

## Öğrencilerin Öğrenci İşleri Daire Başkanlığına Talep Edilen Hizmetler İçin Hızlı Ve Doğru Çözümler Kategorisi Açısından Memnuniyet Düzeyinin İncelenmesi

### 3. Talep Edilen Hizmetler İçin Hızlı Ve Doğru Çözümler Üretilmesi/Bilgilendirilmesi Açısından Akademik Memnuniyetinin İncelenmesi

Tablo 19 “Talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir/bilgilendirir.” maddesine verdikleri cevapların frekans dağılımı

Talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir/bilgilendirir	f	%
A Tamamen Katılıyorum	4046	21,77
B Katılıyorum	6234	33,54
C Kararsızım	5800	31,21
D Katılmıyorum	1237	6,66
E Tamamen Katılmıyorum	1267	6,82
Toplam	18584	100,0

Öğrenci memnuniyet anketine katılan öğrencilerin %55,31'inin Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı çalışanlarına talep ettikleri hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretilmesi/bilgilendirilmesi açısından katıldığı, %13,48'inin ise katılmadığı yönünde görüş bildirdiği görülmektedir. Ayrıca, öğrencilerin %31,21'lik kısmının ise kararsız olduğu belirlenmiştir.

## Öğrencilerin Öğrenci İşleri Otomasyon Sistemi Kategorisi Açısından Memnuniyet Düzeyinin İncelenmesi

### 4. Öğrenci İşleri Otomasyon Sistemi Açısından Akademik Memnuniyetinin İncelenmesi

Tablo 20 “Öğrenci işleri otomasyon sisteminden memnunum.” maddesine verdikleri cevapların frekans dağılımı

Öğrenci işleri otomasyon sisteminden memnunum	f	%
A Tamamen Katılıyorum	3884	20,90
B Katılıyorum	6325	34,03
C Kararsızım	5874	31,61
D Katılmıyorum	1224	6,59
E Tamamen Katılmıyorum	1277	6,87
Toplam	18584	100,0

Öğrenci memnuniyet anketine katılan öğrencilerin %54,93'ünün Öğrenci İşleri otomasyon sisteminden memnuniyeti açısından memnun olduğu, %13,46'sının ise memnun olmadığı yönünde görüş bildirdiği görülmektedir. Ayrıca, öğrencilerin %31,61'lik kısmının ise kararsız olduğu belirlenmiştir.

## Öğrencilerin Öğrenci İşleri Evrak Hizmetleri Kategorisi Açısından Memnuniyet Düzeyinin İncelenmesi

### 5. Öğrenci İşleri Öğrenci Belgesi, Transkript Ve Diğer Belgeleri Alma İle İlgili Hizmetler Açısından Akademik Memnuniyetinin İncelenmesi

Tablo 21 “Öğrenci Öğrenci belgesi, transkript ve diğer belgeleri alma ile ilgili hizmetlerden memnunuz.” maddesine verdikleri cevapların frekans dağılımı

Öğrenci belgesi, transkript ve diğer belgeleri alma ile ilgili hizmetlerden memnunuz	f	%
A Tamamen Katılıyorum	4263	22,94
B Katılıyorum	6905	37,16
C Kararsızım	5324	28,64
D Katılmıyorum	945	5,09
E Tamamen Katılmıyorum	1147	6,17
Toplam	18584	100,0

Öğrenci memnuniyet anketine katılan öğrencilerin %60,1'inin Öğrenci işlerinden Öğrenci belgesi, transkript ve diğer belgeleri alma ile ilgili hizmetlerden memnuniyetleri açısından memnun olduğu, %11,26'sının ise memnun olmadığı yönünde görüş bildirdiği görülmektedir. Ayrıca, öğrencilerin %28,64'lük kısmının ise kararsız olduğu belirlenmiştir.

## Öğrencilerin Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının Kampüs İçi Konumu Kategorisi Açısından Memnuniyet Düzeyinin İncelenmesi

### 6. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının Kampüs İçi Konumu Açısından Akademik Memnuniyetinin İncelenmesi

Tablo 22 “Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının kampüs içi konumundan memnunuz.” maddesine verdikleri cevapların frekans dağılımı

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının kampüs içi konumundan memnunuz	f	%
A Tamamen Katılıyorum	4172	22,45
B Katılıyorum	6862	36,92
C Kararsızım	5233	28,16
D Katılmıyorum	1091	5,87
E Tamamen Katılmıyorum	1226	6,60
Toplam	18584	100,0

Öğrenci memnuniyet anketine katılan öğrencilerin %59,37'sinin Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının kampüs içi konumu açısından memnun olduğu, %12,47'sinin ise memnun olmadığı yönünde görüş bildirdiği görülmektedir. Ayrıca, öğrencilerin %28,16'lık kısmının ise kararsız olduğu belirlenmiştir.



## Öğrencilerin Öğrenci İşleri İlk Kayıt ve Kayıt Yenileme Kategorisi Açısından Memnuniyet Düzeyinin İncelenmesi

### 7. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının İlk Kayıt ve Kayıt Yenileme Açısından Akademik Memnuniyetinin İncelenmesi

Tablo 23 “İlk kayıt ve kayıt yenileme süreçlerinden memnunum.” maddesine verdikleri cevapların frekans dağılımı

İlk kayıt ve kayıt yenileme süreçlerinden memnunum	f	%
A Tamamen Katılıyorum	4163	22,40
B Katılıyorum	6923	37,25
C Kararsızım	5330	28,69
D Katılmıyorum	987	5,31
E Tamamen Katılmıyorum	1181	6,35
Toplam	18584	100,0

Öğrenci memnuniyet anketine katılan öğrencilerin %59,65’inin Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının İlk kayıt ve kayıt yenileme süreçleri açısından memnun olduğu, %11,66’sının ise memnun olmadığı yönünde görüş bildirdiği görülmektedir. Ayrıca, öğrencilerin %28,69’luk kısmının ise kararsız olduğu belirlenmiştir.

## Öğrencilerin Öğrenci İşleri Personelinin Teknolojiye Uyum Kategorisi Açısından Memnuniyet Düzeyinin İncelenmesi

### 8. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nın Teknolojik, Hukuki Ve Mevzuatla İlgili Değişiklikler Ve Yeniliklere Kolay Ve Hızlı Uyum Sağlaması Açısından Akademik Memnuniyetinin İncelenmesi

Tablo 24 “Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nın teknolojik, hukuki ve mevzuatla ilgili değişiklikler ve yeniliklere kolay ve hızlı uyum sağladığını düşünüyorum.” maddesine verdikleri cevapların frekans dağılımı

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nın teknolojik, hukuki ve mevzuatla ilgili değişiklikler ve yeniliklere kolay ve hızlı uyum sağladığını düşünüyorum	f	%
A Tamamen Katılıyorum	3856	20,75
B Katılıyorum	6459	34,75
C Kararsızım	6021	32,40
D Katılmıyorum	1040	5,60
E Tamamen Katılmıyorum	1208	6,50
Toplam	18584	100,0

Öğrenci memnuniyet anketine katılan öğrencilerin %55,50’inin Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının teknolojik, hukuki ve mevzuatla ilgili değişiklikler ve yeniliklere kolay ve hızlı uyum açısından memnun olduğu, %12,10’unun ise memnun olmadığı yönünde görüş bildirdiği görülmektedir. Ayrıca, öğrencilerin %32,40’lık kısmının ise kararsız olduğu belirlenmiştir.

## Öğrencilerin Öğrenci İşleri Personelini Yönlendirme, Bilgilendirme Ve Danışma Faaliyetleri Kategorisi Açısından Memnuniyet Düzeyinin İncelenmesi

### 9. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nın Personelini, Yönlendirme, Bilgilendirme Ve Danışma Faaliyetlerinde Başarılı Bulması Açısından Akademik Memnuniyetinin İncelenmesi

Tablo 25 “Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nın personelini, yönlendirme, bilgilendirme ve danışma faaliyetlerinde başarılı buluyorum.” maddesine verdikleri cevapların frekans dağılımı

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nın personelini, yönlendirme, bilgilendirme ve danışma faaliyetlerinde başarılı buluyorum	f	%
A Tamamen Katılıyorum	3910	21,04
B Katılıyorum	6608	35,56
C Kararsızım	5705	30,70
D Katılmıyorum	1100	5,92
E Tamamen Katılmıyorum	1261	6,78
Toplam	18584	100,0

Öğrenci memnuniyet anketine katılan öğrencilerin %56,60'ının Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nın personelini, yönlendirme, bilgilendirme ve danışma faaliyetlerinde başarılı bulması açısından memnun olduğu, %12,70'inin ise memnun olmadığı yönünde görüş bildirdiği görülmektedir. Ayrıca, öğrencilerin %30,70'lik kısmının ise kararsız olduğu belirlenmiştir.

## Öğrencilerin Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının Fiziksel Ortamı Kategorisi Açısından Memnuniyet Düzeyinin İncelenmesi

### 10. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nın Fiziksel Ortamı Açısından Akademik Memnuniyetinin İncelenmesi

Tablo 26 “Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının fiziksel ortamından memnunum.” maddesine verdikleri cevapların frekans dağılımı

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının fiziksel ortamından memnunum	f	%
A Tamamen Katılıyorum	3768	20,28
B Katılıyorum	6736	36,25
C Kararsızım	5845	31,45
D Katılmıyorum	1046	5,62
E Tamamen Katılmıyorum	1189	6,40
Toplam	18584	100,0

Öğrenci memnuniyet anketine katılan öğrencilerin %56,53'ünün Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının fiziksel ortamı açısından memnun olduğu, %12,02'sinin ise memnun olmadığı yönünde görüş bildirdiği görülmektedir. Ayrıca, öğrencilerin %31,45'lik kısmının ise kararsız olduğu belirlenmiştir.

## Öğrencilerin Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının Personelinin Tutum ve Davranışları Kategorisi Açısından Memnuniyet Düzeyinin İncelenmesi

### 11. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nın Personelinin Tutum ve Davranışları Açısından Akademik Memnuniyetinin İncelenmesi

Tablo 27 "Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı personelinin tutum ve davranışlarından memnunuz." maddesine verdikleri cevapların frekans dağılımı

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı personelinin tutum ve davranışlarından memnunuz	f	%
A Tamamen Katılıyorum	3961	21,31
B Katılıyorum	6680	35,94
C Kararsızım	5555	29,89
D Katılmıyorum	1078	5,82
E Tamamen Katılmıyorum	1310	7,04
Toplam	18584	100,0

Öğrenci memnuniyet anketine katılan öğrencilerin %57,25'inin Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı personelinin tutum ve davranışları açısından memnun olduğu, %12,86'sının ise memnun olmadığı yönünde görüş bildirdiği görülmektedir. Ayrıca, öğrencilerin %29,89'luk kısmının ise kararsız olduğu belirlenmiştir.

## Öğrencilerin Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının Web Sayfası Kategorisi Açısından Memnuniyet Düzeyinin İncelenmesi

### 12. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nın Web Sayfasındaki Bilgilerin Tatmin Ediciliği Açısından Akademik Memnuniyetinin İncelenmesi

Tablo 28 "Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının web sayfasındaki bilgiler tatmin edici düzeydedir." maddesine verdikleri cevapların frekans dağılımı

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının web sayfasındaki bilgiler tatmin edici düzeydedir	f	%
A Tamamen Katılıyorum	3720	20,02
B Katılıyorum	6514	35,05
C Kararsızım	5979	32,17
D Katılmıyorum	1089	5,86
E Tamamen Katılmıyorum	1282	6,90
Toplam	18584	100,0

Öğrenci memnuniyet anketine katılan öğrencilerin %55,07'sinin Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının web sayfasındaki bilgilerin tatmin ediciliği açısından memnun olduğu, %12,76'sının ise memnun olmadığı yönünde görüş bildirdiği görülmektedir. Ayrıca, öğrencilerin %32,17'lik kısmının ise kararsız olduğu belirlenmiştir.

Öğrencilerin Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının Genel Faaliyetleri Kategorisi Açısından Memnuniyet Düzeyinin İncelenmesi

13. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nın Genel Faaliyetleri Açısından Akademik Memnuniyetinin İncelenmesi

Tablo 29 "Genel olarak öğrenci işleri faaliyetlerinden memnunum." maddesine verdikleri cevapların frekans dağılımı

Genel olarak öğrenci işleri faaliyetlerinden memnunum	f	%
A Tamamen Katılıyorum	4028	21,67
B Katılıyorum	6775	36,46
C Kararsızım	5591	30,09
D Katılmıyorum	902	4,85
E Tamamen Katılmıyorum	1288	6,93
Toplam	18584	100,0

Öğrenci memnuniyet anketine katılan öğrencilerin %58,13'ünün Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının genel olarak faaliyetleri açısından memnun olduğu, %11,78'inin ise memnun olmadığı yönünde görüş bildirdiği görülmektedir. Ayrıca, öğrencilerin %30,09'luk kısmının ise kararsız olduğu belirlenmiştir.

### *Akademik Personelin Anket Maddelerinin Değerlendirilmesi*

Genel olarak bakıldığında akademik personelin akademik memnuniyet anketinin Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı ile ilgili maddelere verilen cevapların 3 kategorili değerlendirme dağılımı Tablo 30'da yer almaktadır.

Tablo 30. Akademik Personelin Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı İle İlgili Sorulara Verilen Cevapların Dağılımı

Akademik Personelin Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı ile ilgili anket soruları (N 821)	Memnun Değilim (%)	Kararsızım (%)	Memnunum (%)
1-Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir/bilgilendirir	6,58	12,67	80,75
2-Öğrenci işleri otomasyon sisteminden memnunum	10,84	13,40	75,76
3-Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı birimlerine kolaylıkla ulaşım iletişim kurabiliyorum	9,75	14,25	76,00
4-Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı personelinin alanı ile ilgili gerekli bilgi ve beceriye sahip olduğumu düşünüyorum.	5,23	11,81	82,96
5-Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nın teknolojik, hukuki ve mevzuatla ilgili değişiklikler ve yeniliklere kolay ve hızlı uyum sağladığını düşünüyorum.	8,16	18,27	73,57
6-Öğrenci İşleri Daire personelinin, yönlendirme, bilgilendirme ve danışma faaliyetlerinde başarılı buluyorum	6,95	14,00	79,05
7-İhtiyaç duyduğum bilgilere ve duyurulara Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının internet sayfasından ( <a href="https://ogrenci.beun.edu.tr">https://ogrenci.beun.edu.tr</a> ) ulaşabiliyorum.	6,34	15,95	77,71
8-Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı personelinin tutum ve davranışlarından memnunum	5,00	10,22	84,78

Genel olarak bakıldığında, akademik personelin %78,82'sinin Öğrenci işleri daire başkanlığından memnun olduğu görülmektedir. Öğrenci İşleri ile ilgili maddeler incelendiğinde akademik personelin memnun olduğu konuların başında personelin tutum ve davranışları, personelinin alanı ile ilgili gerekli bilgi ve beceriye sahip olması ve talep edilen hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretilmesi/bilgilendirilmesi gelmektedir. Akademik personelin en az memnun olduğu alanlar ise teknolojik, hukuki ve mevzuatla ilgili değişiklikler ve yeniliklere kolay ve hızlı uyum sağlayamamaları ve öğrenci işleri otomasyon sistemidir.

### *İdari Personelin Anket Maddelerinin Değerlendirilmesi*

Genel olarak bakıldığında idari personelin akademik memnuniyet anketinin Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı ile ilgili maddelere verilen cevapların 3 kategorili değerlendirme dağılımı Tablo 31’de yer almaktadır.

Tablo 31. İdari Personelin Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı ile İlgili Sorulara Verilen Cevapların Dağılımı

İdari Personelin Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı ile ilgili anket soruları (N 182)	Memnun Değilim (%)	Kararsızım (%)	Memnunum (%)
1-Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir/bilgilendirir	6,6	10,43	82,97
2-Öğrenci işleri otomasyon sisteminden memnunum	11,54	10,98	77,48
3-Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı birimlerine kolaylıkla ulaşım iletişim kurabiliyorum	12,08	9,90	78,02
4-Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı personelinin alanı ile ilgili gerekli bilgi ve beceriye sahip olduğumu düşünüyorum.	6,6	7,14	86,26
5-Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nın teknolojik, hukuki ve mevzuatla ilgili değişiklikler ve yeniliklere kolay ve hızlı uyum sağladığını düşünüyorum.	8,24	10,44	81,32
6-Öğrenci İşleri Daire personelinin, yönlendirme, bilgilendirme ve danışma faaliyetlerinde başarılı buluyorum	7,15	6,59	86,26
7-İhtiyaç duyduğum bilgilere ve duyurulara Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının internet sayfasından ( <a href="https://ogrenci.beun.edu.tr">https://ogrenci.beun.edu.tr</a> ) ulaşabiliyorum.	6,05	10,43	83,52
8-Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı personelinin tutum ve davranışlarından memnunum	6,05	6,59	87,36

Genel olarak bakıldığında, idari personelin %82,90'ının Öğrenci işleri daire başkanlığından memnun olduğu görülmektedir. Öğrenci İşleri ile ilgili maddeler incelendiğinde idari personelin memnun olduğu konuların başında personelin tutum ve davranışları, personelinin alanı ile ilgili gerekli bilgi ve beceriye sahip olması ve personelinin, yönlendirme, bilgilendirme ve danışma faaliyetlerinde başarılı olmaları gelmektedir. İdari personelin en az memnun olduğu alanlar ise öğrenci işleri otomasyon sistemi ve Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı birimlerine kolaylıkla ulaşım iletişim kurulamamasıdır.

### Öğrencilerin Anket Maddelerinin Değerlendirilmesi

Genel olarak bakıldığında öğrencilerin akademik memnuniyet anketinin Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı ile ilgili maddelere verilen cevapların 3 kategorili değerlendirme dağılımı Tablo 32'de yer almaktadır.

Tablo 32. Öğrencilerin Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı ile İlgili Sorulara Verilen Cevapların Dağılımı

Öğrencilerin Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı ile ilgili anket soruları (N 18584)	Memnun Değilim (%)	Kararsızım (%)	Memnunum (%)
1-Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı çalışanlarına kolay erişim sağlarım	14,91	27,13	57,96
2-Yöneltilen soru/sorun ve taleplere karşı üslup ve yaklaşımlarından memnunum	13,46	27,87	58,67
3-Talep ettiğimiz hizmetler için hızlı ve doğru çözümler üretir/bilgilendirir	13,48	31,21	55,31
4-Öğrenci işleri otomasyon sisteminden memnunum	13,46	31,61	54,93
5-Öğrenci belgesi, transkript ve diğer belgeleri alma ile ilgili hizmetlerden memnunum	11,26	28,64	60,10
6-Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının kampüs içi konumundan memnunum	12,47	28,16	59,37
7-İlk kayıt ve kayıt yenileme süreçlerinden memnunum	11,66	28,69	59,65
8-Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nın teknolojik, hukuki ve mevzuatla ilgili değişiklikler ve yeniliklere kolay ve hızlı uyum sağladığını düşünüyorum	12,10	32,40	55,50
9-Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nın personelini, yönlendirme, bilgilendirme ve danışma faaliyetlerinde başarılı buluyorum	12,70	30,70	56,60
10-Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının fiziksel ortamından memnunum	12,02	31,45	56,53
11-Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı personelinin tutum ve davranışlarından memnunum	12,86	29,89	57,25
12-Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının web sayfasındaki bilgiler tatmin edici düzeydedir	12,76	32,17	55,07
13-Genel olarak öğrenci işleri faaliyetlerinden memnunum	11,78	30,09	58,13

Genel olarak bakıldığında, öğrencilerin %57,31'inin Öğrenci işleri daire başkanlığından memnun olduğu görülmektedir. Öğrenci İşleri ile ilgili maddeler incelendiğinde öğrencilerin memnun olduğu konuların başında Öğrenci belgesi, transkript ve diğer belgeleri alma ile ilgili hizmetler, ilk kayıt ve kayıt yenileme süreçleri ve Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının kampüs içi

konumu gelmektedir. Öğrencilerin en az memnun olduğu alanlar ise öğrenci işleri otomasyon sistemi ve Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının web sayfasındaki bilgiler tatmin edici düzeyde olmamasıdır.