Memnuniyet Anketi Sonuçları

Hakkari Üniversitesi

Kalite Yönetim Sistemi

Dr. Emrah GÜL

2022

Müşteri Memnuniyeti

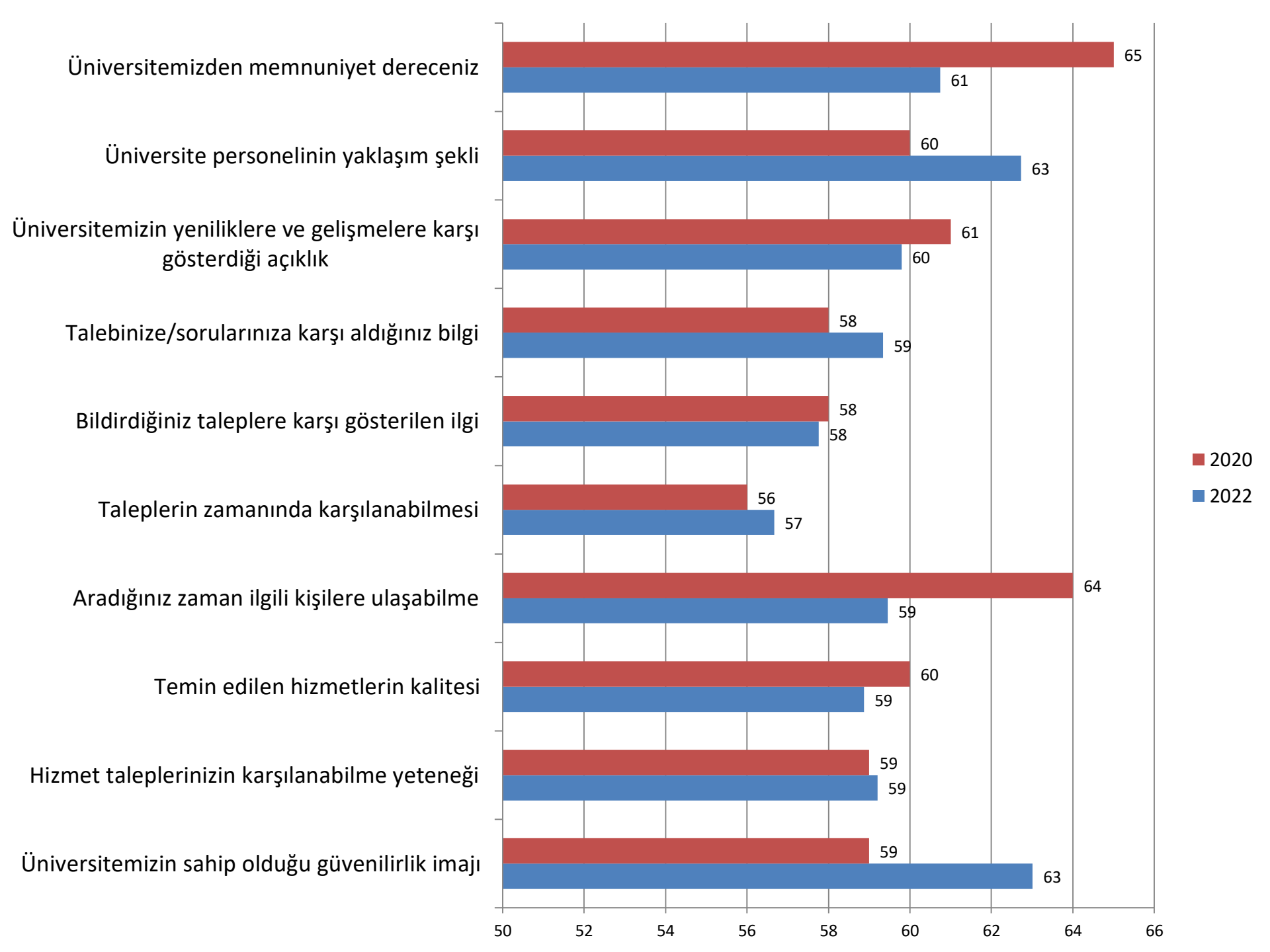
- Öğrencilere yapılan anket sonuçları toplam 1873 öğrenci yanıtlarından elde edilmiştir.

Müşteri Memnuniyeti Anketi

Üniversitemizin sahip olduğu güvenilirlik imajı
Hizmet taleplerinizin karşılanabilme yeteneği
Temin edilen hizmetlerin kalitesi
Aradığınız zaman ilgili kişilere ulaşabilme
Taleplerin zamanında karşılanabilmesi
Bildirdiğiniz taleplere karşı gösterilen ilgi
Talebinize/sorularınıza karşı aldığınız bilgi
Üniversitemizin yeniliklere ve gelişmelere karşı gösterdiği açıklık
Üniversite personelinin yaklaşım şekli
Üniversitemizden memnuniyet dereceniz

Müşteri Memnuniyeti Anketi (Öğrenci)

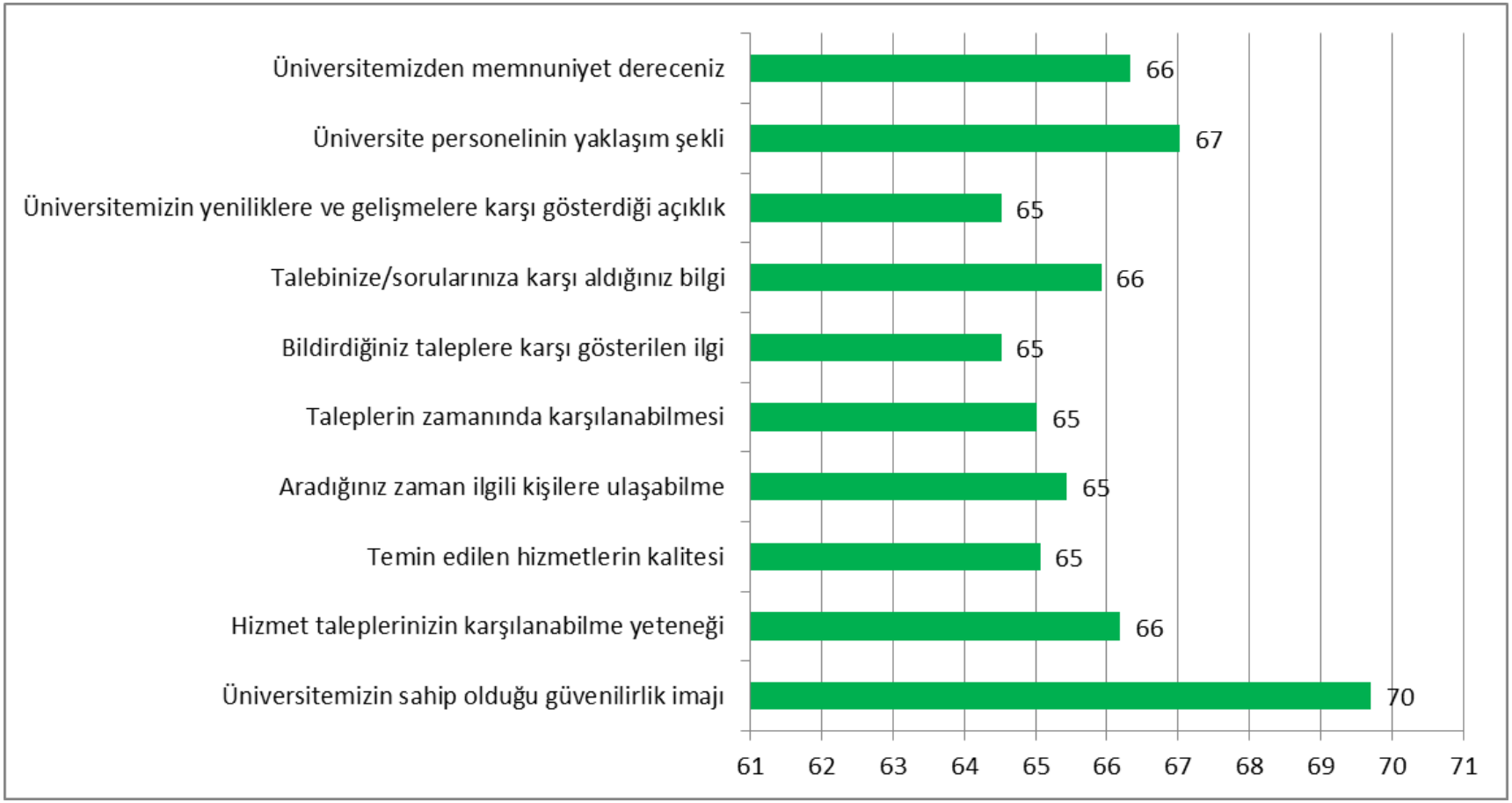
- Memnuniyet Oranı;
- **2016 % 52**
- **2017 % 58**
- **2018 % 59**
- **2019 % 58**
- **2020 % 60**
- **2022 % 60**


Üniversitemizden memnuniyet dereceniz
65
61
Üniversite personelinin yaklaşım şekli
60
63
Üniversitemizin yeniliklere ve gelişmelere karşı gösterdiği açıklık
61
60
Talebinize/sorularınıza karşı aldığınız bilgi
58
59
Bildirdiğiniz taleplere karşı gösterilen ilgi
58
58
Taleplerin zamanında karşılanabilmesi
56
57
Aradığınız zaman ilgili kişilere ulaşabilme
64
59
Temin edilen hizmetlerin kalitesi
60
59
Hizmet taleplerinizin karşılanabilme yeteneği
59
59
Üniversitemizin sahip olduğu güvenilirlik imajı
59
63
50
52
54
56
58
60
62
64
66
2020
2022

Açık Uçlu sorulara verilen yanıtlar

- Yeteri kadar etkinlik olmaması
- Sorunlara daha ilgili olunması
- Sınavların online olması
- İnternet hizmetlerinin her yerde olması
- Uzaktan yapılan sınavlarla ilgili teknik destek
- Gezi faaliyetleri
- Üniversite spor salonunun günün belirli saatlerinde öğrencilere açılması

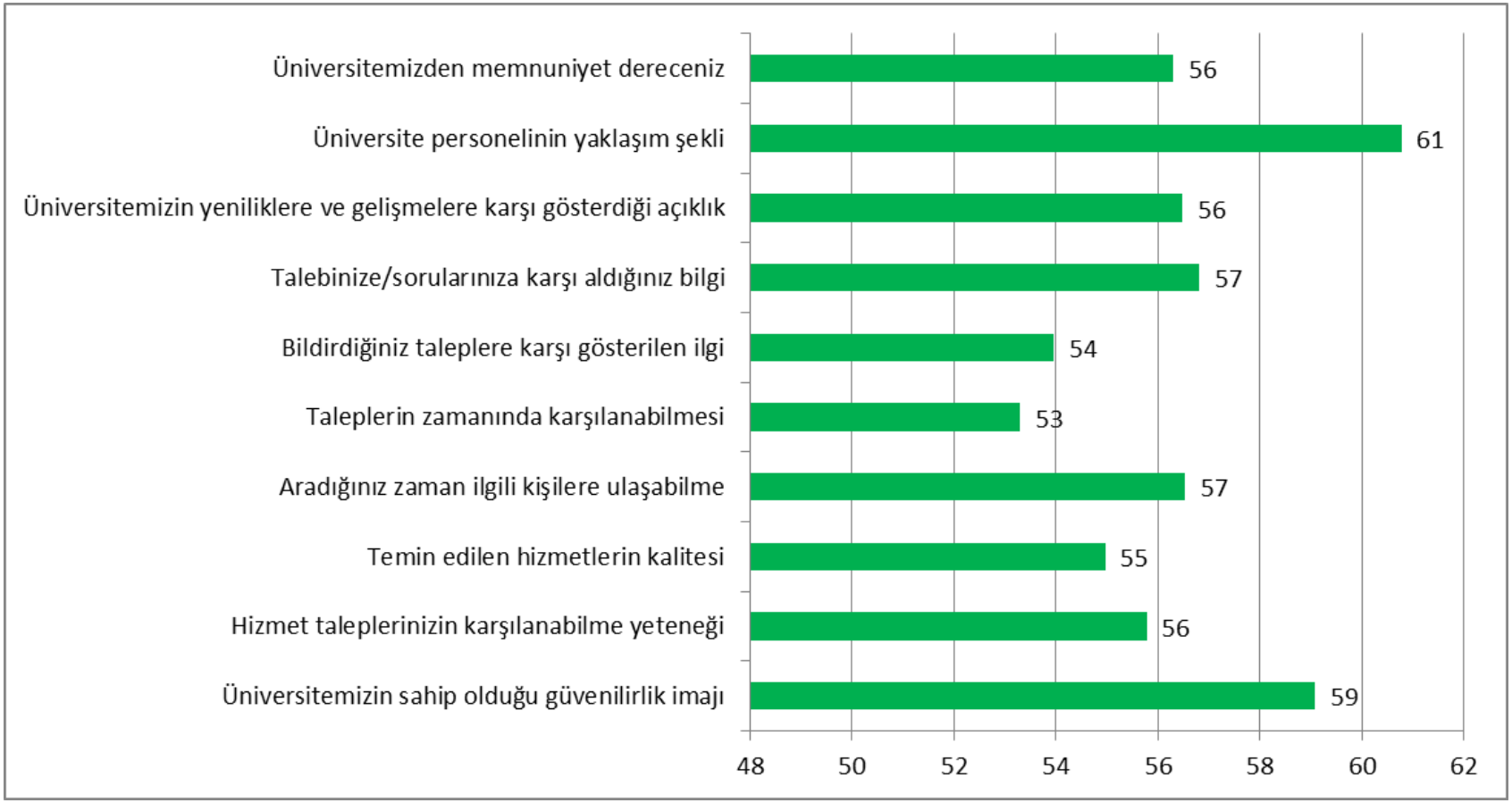
Çölemerik MYO (227 Öğrenci) Genel Memnuniyet % 66



Açık Uçlu sorulara verilen yanıtlar

- Bizlere yıl boyunca 1.siniflarinn dersleri vede vize ve final sınavlarının online olması şeklinde kararlar alınmıştır buda ben dahil birçok öğrenciyi mağdur duruma düşürmek demektir
- İlgi, alaka eksikliği

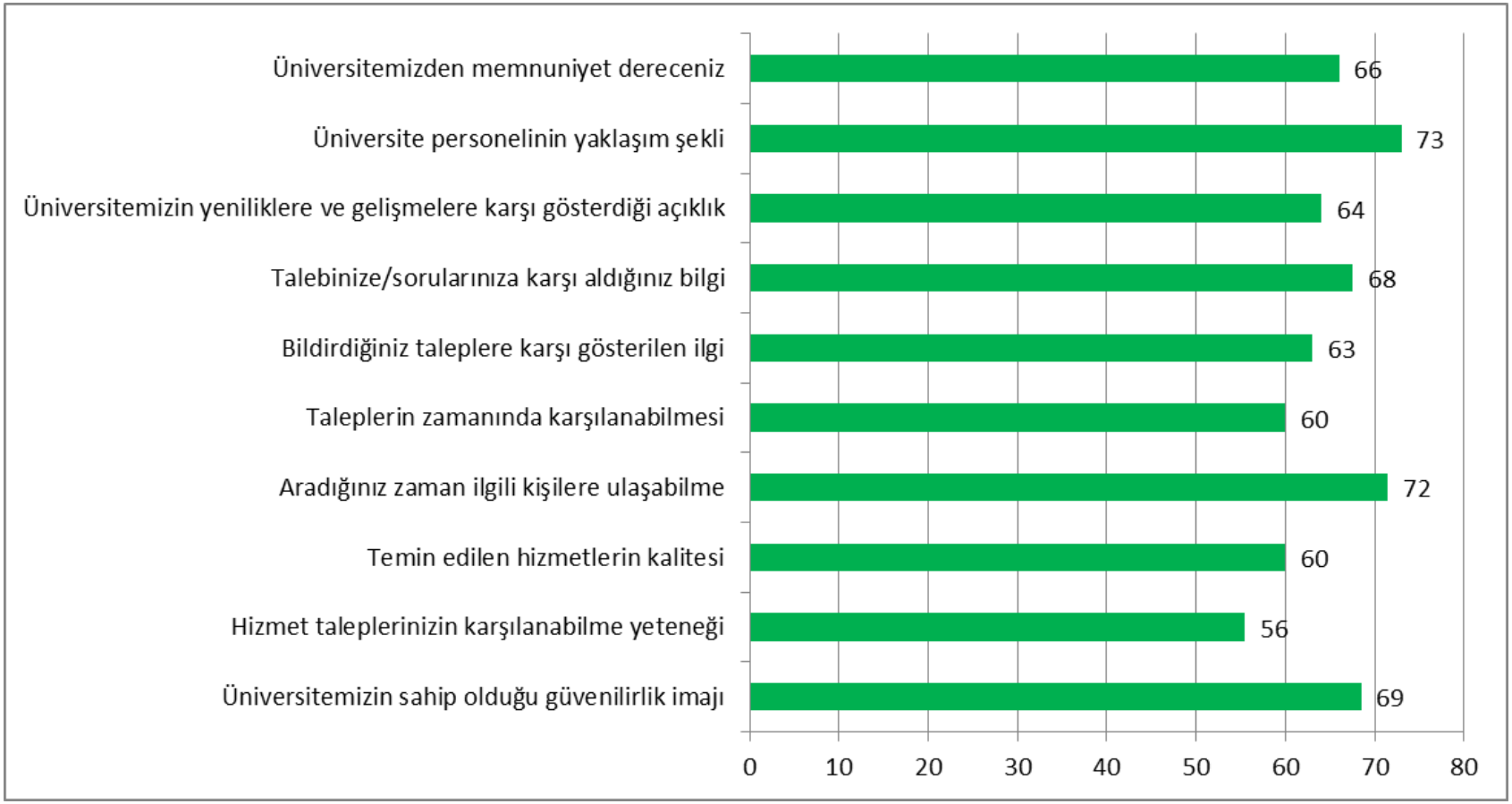
Eğitim Fakültesi (608 Öğrenci) Genel Memnuniyet % 56



Açık Uçlu sorulara verilen yanıtlar

- Memurların bilgisiz olması
- Hocalarımızı seviyoruz ama üniversite ortamı, çevre ders araç- gereç ve donanımı maalesef çok yetersiz.
- Sistemin daha düzenli olduğu, erişilebilir konusunda daha iyi olması gereken ve üniversitedeki bütün personellerim işlerini daha iyi yapmaları gerekir.
- Eğitim ve sosyal imkanlar açısından aşırı yetersiz bir ortamda eğitim görmekteyiz. Eğitim fakültesi olarak gerekli olan araçlara ulaşabilmemiz söz konusu değildir. Çalışılabilecek araştırma yapabileceğimiz bir kütüphane veya bilgisayar odası ortamına bile sahip değiliz. Ve kalite olarak sadece anket yapılmasının yeterli olduğunu düşünmüyorum bu anketlerdeki belirtilen sorunların çözülmesi temmenisiyle teşekkürler

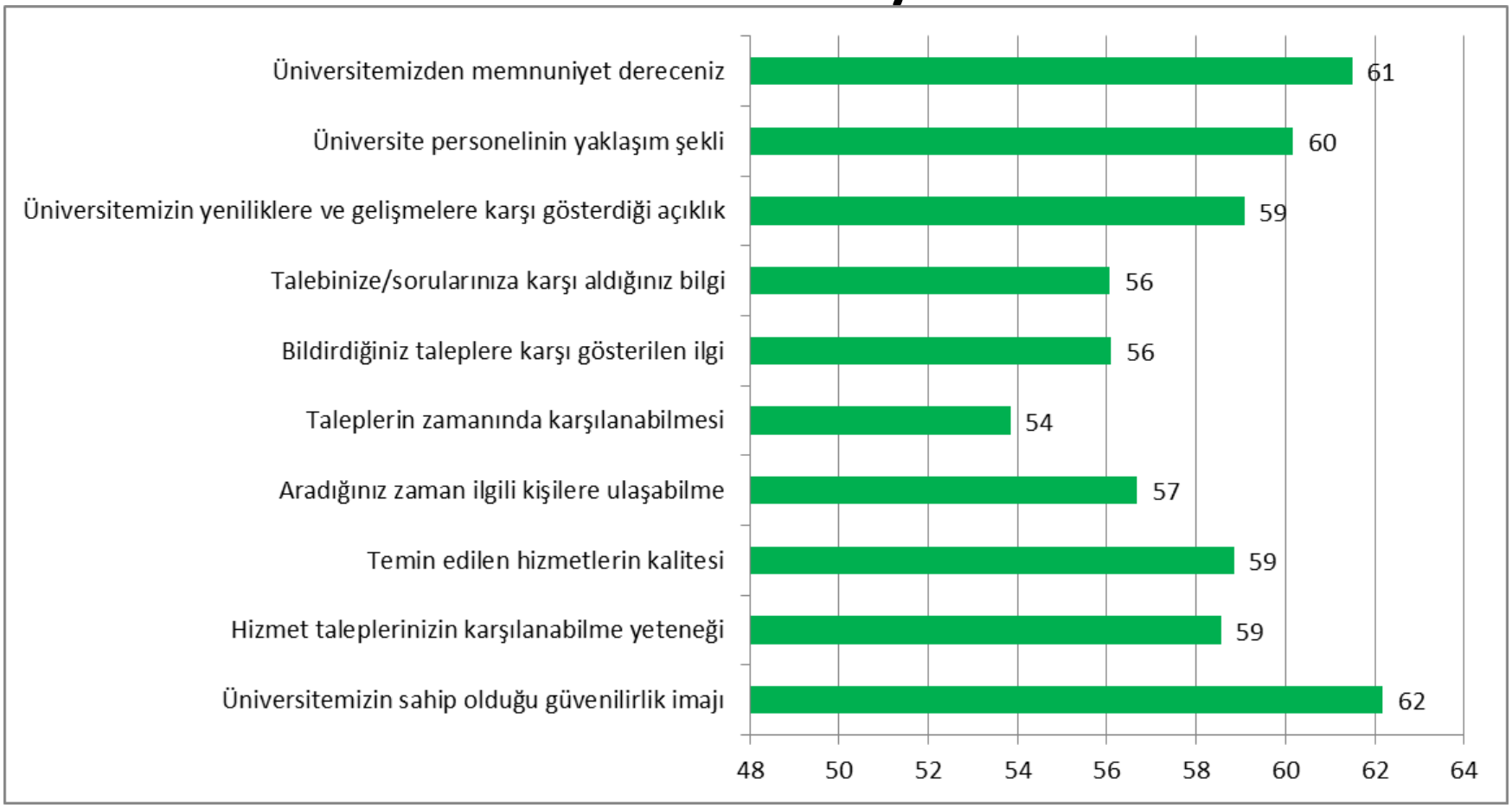
İİB Fakültesi (20 Öğrenci) Genel Memnuniyet % 65



Açık Uçlu sorulara verilen yanıtlar

- Kykdaki sorunlara daha çok müdahale edilmeli
- Biz müşteri değiliz öğrenciyiz (bu durum kys ile ilgili bilgilendirmelerin azlığından kaynaklanıyor sanırım)

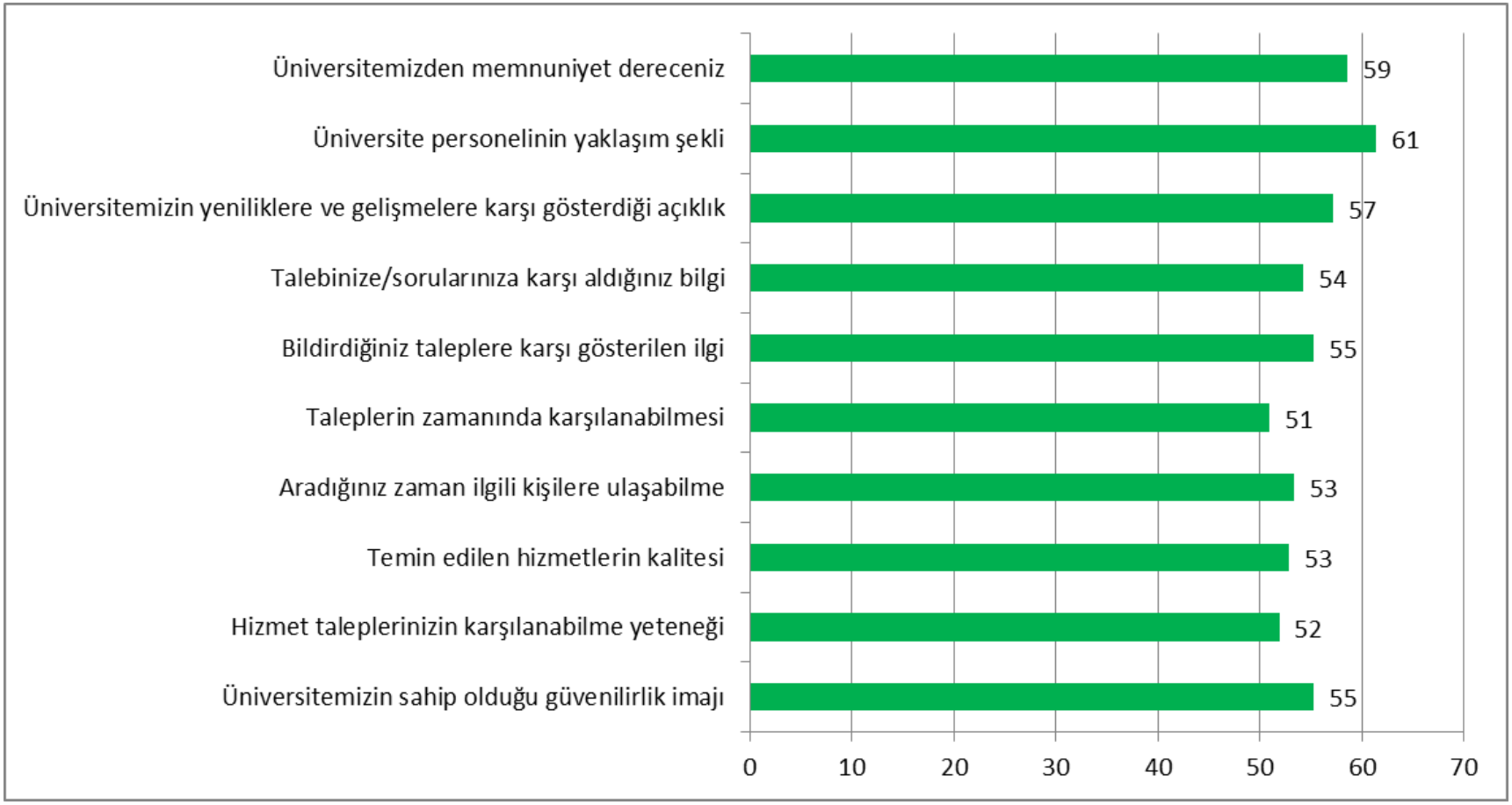
İlahiyat Fakültesi (442 Öğrenci) Genel Memnuniyet % 58



Açık Uçlu sorulara verilen yanıtlar

- Üniversitemizin de dışa açık olmasını öğrenciler olarak çok isteriz, yurtdışında ki üniversiterle özellikle mevlana programının kaç yıldır kapalı olması ve üniversitemizin biz ilahiyat öğrencilerinden hiç birini bir kere olsa her hangi bir arap ülkesine bir süreliğine göndermemesi çok üzücü umarım önümüzdeki senelerde düzelir
- Final sınavlarının online olması

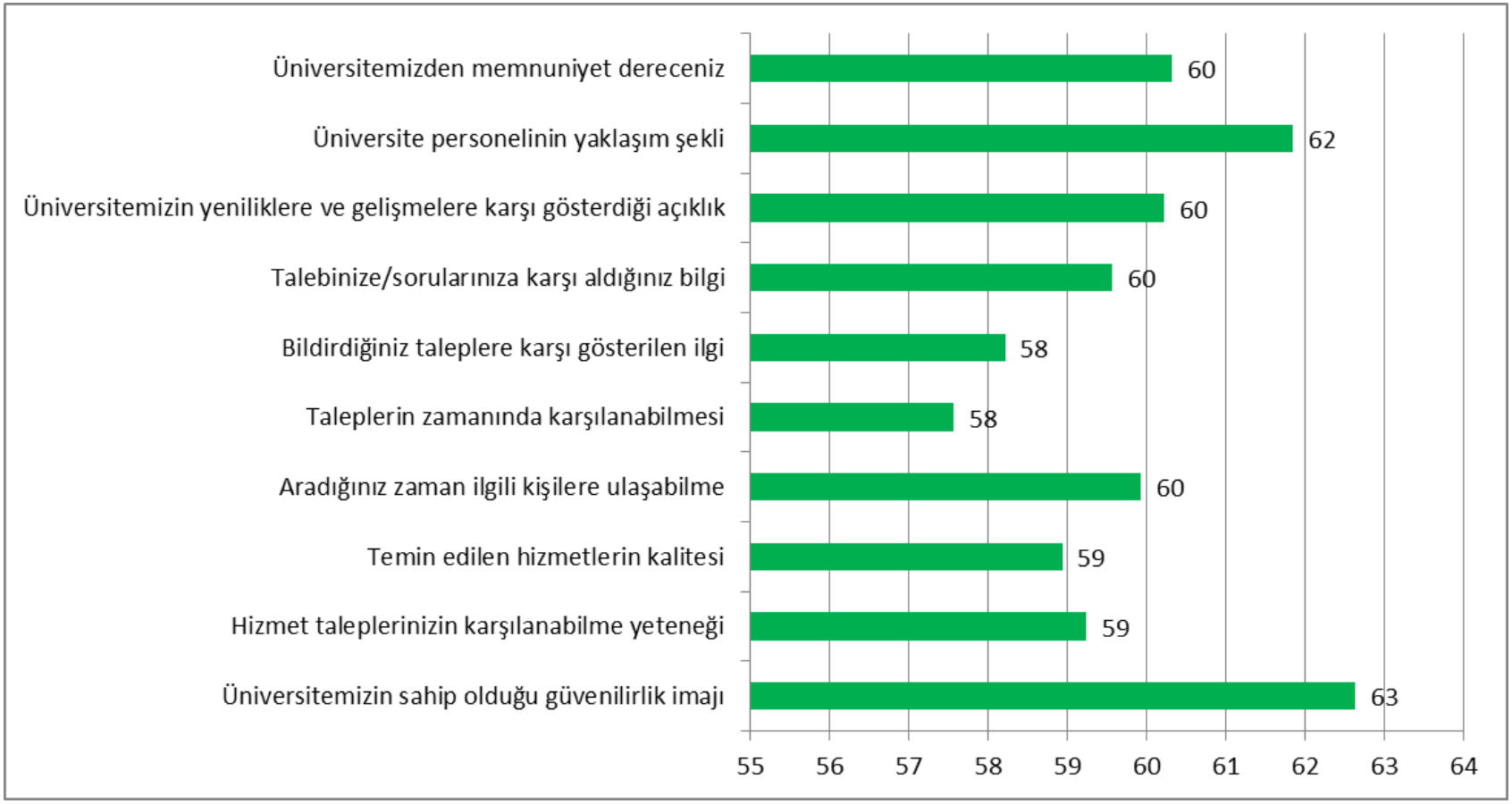
Mühendislik Fakültesi (21 Öğrenci) Genel Memnuniyet % 55



Açık Uçlu sorulara verilen yanıtlar

- yok

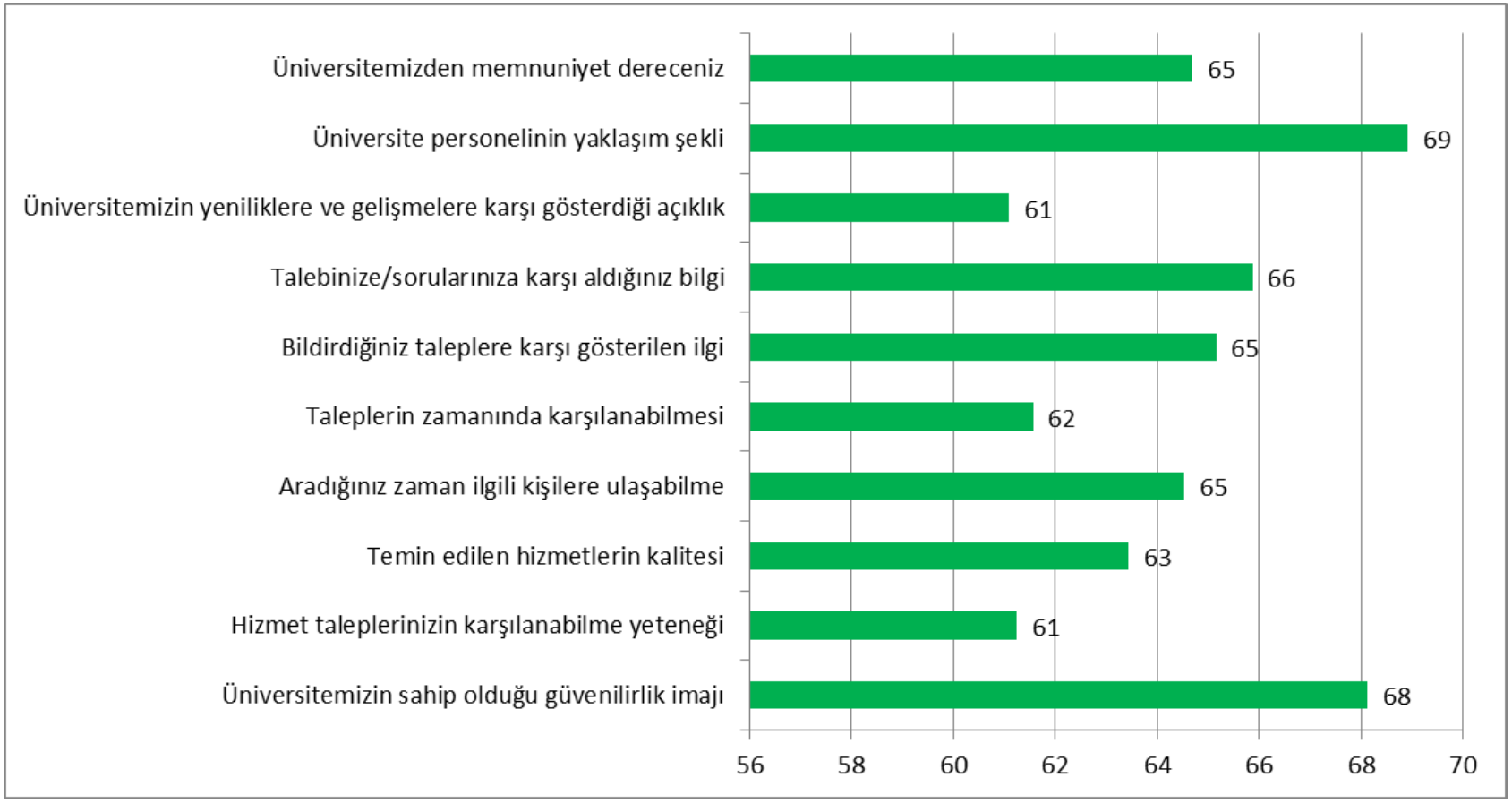
Sağlık Meslek MYO (584 Öğrenci) Genel Memnuniyet % 60



Açık Uçlu sorulara verilen yanıtlar

- Danışmanların daha fazla öğrencilere zaman ayırması ve ilgili olması
- Universitenin yeni acilan bilgisayar laboratuvarı gibi birimlerinin en kisa surede butun ogrencilere hizmet vermesini saglamak lavabolardaki sivi sabun ve tuvalet kagidina cozum bulmaniz iyi olurdu...
- Kesinlikle öğrenci düşünülmüyor , kendilerine göre yürütüyor öğrenciyle ilgili bı karar alındığında öğrenciye sorulduğu ya da danisildigini görmedim final sınavlarının yüzyüze yapılması gibi, final sınavlarının yüzyüze kararı kime ve neye göre doğru bı karar bu kadarda eğitimden soğutulmaz bütün eğitimcilerin klasik sözüdür okuyun adam olun hayatınızı kurtarın diye ama bizim hayatımıza yine eğitimciler karışıyor onlar bırakmıyor hayatımızı kurtaralım bu kadar yersiz ve saçma bı karar görmedim ..

Yüksekova MYO (64 Öğrenci)
Genel Memnuniyet % 64



Açık Uçlu sorulara verilen yanıtlar

- pandemi ve ekonomik sıkıntılardan dolayı biraz okuluzaktan eğitim gören öğrenciler hakında ilgisiz kaldı.
- online olarak bu yıl ki eğitim öğretim yılı olmalıydı.

Memnuniyet Anketi Sonuçları

Hakkari Üniversitesi

Kalite Yönetim Sistemi

Dr. Emrah GÜL

2022