

TRABZON ÜNİVERSİTESİ

DİJİTAL DÖNÜŞÜM VE YAZILIM OFİSİ
K O O R D İ N A T Ö R L Ü Ğ Ü



SUNULAN HİZMETLERE YÖNELİK MEMNUNİYET ANKETİ SONUÇLARI

▶ 2024

▶ 2025

▶ 2026



@trabzonddo



@trabzonddo



@trabzonddo



@trabzonddo



@trabzonddo



dijital.trabzon.edu.tr

Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü Tarafından Sunulan Hizmetlere Yönelik Memnuniyet Anketleri Sonuçları

Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü olarak sunduğumuz hizmetlerin niteliğini artırmak amacıyla süreçlerimizde şeffaflığı ve hesap verebilirliği tesis etmek, temel stratejik amaçlarımız arasında yer almaktadır. Bu stratejik amaç çerçevesinde, paydaşlarımıza verdiğimiz hizmetlerde yüksek oranda memnuniyet sağlamak da birimimizin öncelikli stratejik hedeflerinden biridir. Bu doğrultuda, Bilimsel Araştırma Projeleri Sistemi (BAPS), Performans Veri Sistemi (PVS), Mekan Yönetim Sistemi (MYS), Dijital Toplantı Arşivi (DTA), Kurumsal İç Değerlendirme Raporu Sistemi (KİDR Sistemi), Eğitim ve Danışmanlık faaliyetleri gibi geniş bir yelpazede paydaşlarımıza destek sağlamaktayız. Destek Talep Sistemi, bu çeşitli hizmet alanlarından gelen taleplerin yönetilmesinde ve paydaşlarımızla kurduğumuz dijital iletişimde önemli bir rol oynamaktadır.

Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü olarak sunulan hizmetlerin niteliğini ölçmek, paydaş geri bildirimlerini analiz etmek ve sürekli iyileştirme süreçlerimize yön vermek amacıyla Destek Talep Sistemi üzerinden verilen hizmetler sonrası, hizmet talebinde bulunan paydaşlarımıza memnuniyet anketleri gönderilmektedir. Böylece paydaşlardan geri bildirimler alınmaktadır. Uygulanan anketlerle 1'den 5'e kadar derecelendirme (1: Düşük, 5: Yüksek) bir ile genel hizmet memnuniyeti, iletişim kalitesi, çözüm hızı ve destek sisteminin kullanımı olmak üzere dört ana başlıkta veriler toplanmaktadır. Bu raporda, gerçekleştirilen memnuniyet anketlerinin 2024-2026 yıllarına ait sonuçları analiz edilerek sunulmuştur. İlgili yıllara ait anket sonuçlarının detaylı incelemesini içeren bu çalışma, birimimizin hizmet standartlarını koruma konusundaki kararlılığını, destek süreçlerimizin paydaş beklentileriyle olan uyumunu, dijital destek süreçlerimizdeki verimliliği analiz etmek ve hizmet kalitemizin gelişimini şeffaf bir şekilde değerlendirmek için hazırlanmıştır.

2024 yılı Memnuniyet Anketi Sonuçları

2024 yılı Destek Talep Sistemi üzerinden talep edilen hizmetlere ilişkin yapılan memnuniyet anketi sonuçları, Tablo 1'de verilmiştir. Bu yıl, birimimizden hizmet alanlara gönderilen memnuniyet anketleri 16 kişi tarafından doldurulmuştur. Değerlendirme sonuçlarına göre genel hizmet memnuniyeti, iletişim kalitesi ve destek sisteminin kullanımı konularında tam puan olan 5,00 ortalamaya ulaşılmıştır. Hizmetin çözülme hızı kategorisinde ise 4,88 ortalama puan elde edilerek tüm sorularda genel olarak yüksek bir memnuniyet seviyesi yakalanmıştır. Bu veriler, 2024 yılında paydaşlarımızın destek süreçlerinden duyduğu yüksek memnuniyeti net bir şekilde ortaya koymaktadır.

Tablo 1. 2024 yılı Destek Talep Sistemi hizmetleri memnuniyet anketi sonuçları

Anket Sorusu	5	4	3	2	1	Memnuniyet Ortalaması
Size sunulan hizmetten genel olarak ne derece memnun kaldınız?	16	-	-	-	-	5,00
Sizinle kurulan iletişimden ne derece memnun kaldınız?	16	-	-	-	-	5,00
Talep ettiğiniz hizmetin çözülme hızından memnun kaldınız mı?	14	2	-	-	-	4,88
Talebinizi iletme sürecinde kullandığınız destek sistemden ne derece memnun kaldınız?	16	-	-	-	-	5,00



Adres:

Trabzon Üniversitesi, Fatih Kampüsü F Blok Kat: 3, 61335, Akçaabat-Trabzon / TÜRKİYE



Telefon:

+90 (462) 455 1234



E-Posta:

dijital@trabzon.edu.tr



İnternet Adresi:

<https://dijital.trabzon.edu.tr>

2025 yılı Memnuniyet Anketi Sonuçları

2025 yılında Destek Talep Sistemi üzerinden verilen hizmetlerin değerlendirilmesi amacıyla 22 katılımcıdan geri bildirim alınmıştır. Bu sonuçlar, bir önceki yıla göre artan katılımcı sayısı ile hizmet süreçlerimizin daha geniş bir ölçekte değerlendirildiğini göstermektedir. Anket sonuçları Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2. 01.01.2025 – 31.12.2025 arası Destek Talep Sistemi hizmetleri memnuniyet anketi sonuçları

Anket Sorusu	5	4	3	2	1	Memnuniyet Ortalaması
Size sunulan hizmetten genel olarak ne derece memnun kaldınız?	20	2	-	-	-	4,91
Sizinle kurulan iletişimden ne derece memnun kaldınız?	21	1	-	-	-	4,95
Talep ettiğiniz hizmetin çözümlenme hızından memnun kaldınız mı?	20	2	-	-	-	4,91
Talebinizi iletme sürecinde kullandığınız destek sistemden ne derece memnun kaldınız?	21	1	-	-	-	4,95

2025 yılı verileri, hizmet süreçlerimizin katılımcılar tarafından beğeniyle karşılandığını ve genel olarak istikrarlı bir başarı yakalandığını kanıtlamaktadır. İletişim kalitesi ve destek sisteminin kullanımı 4,95 ortalama ile öne çıkan alanlar olurken genel hizmet memnuniyeti ve çözüm hızı da 4,91 gibi yüksek ortalamalarla korunmuştur. Bu sonuçlar, operasyonel süreçlerimizin verimliliğini teyit etmekte ve paydaşlarımızla kurduğumuz güçlü iletişim köprüsünde destek sistemimizin önemli bir yerinin olduğunu ortaya koymaktadır.

2026 yılı Memnuniyet Anketi Sonuçları

2026 yılının ilk yarısına kadar verilen hizmetler sonrası gönderilen memnuniyet anketlerinin sonuçları, Tablo 3’te verilmiştir. Bu çerçevede genel hizmet memnuniyeti, iletişim kalitesi ve destek sisteminin kullanım kolaylığı alanlarında 5,00 gibi tam bir memnuniyet ortalaması kaydedilirken çözüm hızı kriterinde ise 4,92 ortalama ile oldukça yüksek bir başarı seviyesine ulaşılmıştır.

Tablo 3. 01.01.2026 – 30.06.2026 arası Destek Talep Sistemi hizmetleri memnuniyet anketi sonuçları

Anket Sorusu	5	4	3	2	1	Memnuniyet Ortalaması
Size sunulan hizmetten genel olarak ne derece memnun kaldınız?	12	-	-	-	-	5,00
Sizinle kurulan iletişimden ne derece memnun kaldınız?	12	-	-	-	-	5,00
Talep ettiğiniz hizmetin çözümlenme hızından memnun kaldınız mı?	11	1	-	-	-	4,92
Talebinizi iletme sürecinde kullandığınız destek sistemden ne derece memnun kaldınız?	12	-	-	-	-	5,00

Sonuç

Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü tarafından Destek Talep Sistemi üzerinden sunulan hizmetler konusunda, 2024-2026 yılları arasındaki, tüm hizmet başlıklarında istikrarlı ve yüksek bir memnuniyet oranı sergilenmiştir.



Adres:

Trabzon Üniversitesi, Fatih Kampüsü F Blok Kat: 3, 61335, Akçaabat-Trabzon / TÜRKİYE



Telefon:

+90 (462) 455 1234



E-Posta:

dijital@trabzon.edu.tr



İnternet Adresi:

<https://dijital.trabzon.edu.tr>



T.C.
TRABZON ÜNİVERSİTESİ

Dijital Dönüşüm ve Yazılım Ofisi Koordinatörlüğü



İletişim kalitesi ve destek sistemi kullanımı konularında katılımcıların neredeyse tamamından tam veya tama yakın puanlar alınması, kullandığımız dijital altyapının kullanıcı dostu olduğunu ve operasyonel süreçlerimizin verimli bir şekilde yönetildiğini kanıtlamaktadır. Aynı şekilde, çözüm hızı kategorisindeki 4,88 ile 4,92 aralığındaki istikrarlı yüksek ortalamalar, gelen taleplere verilen yanıtların hem hız hem de kalite açısından oldukça başarılı olduğunu göstermektedir.

Genel memnuniyet oranlarının 2024 yılında 4,97; 2025 yılında 4,93 ve 2026 yılının ilk yarısı itibarıyla 4,98 seviyesinde seyretmesi, sunulan hizmetlerin paydaş beklentilerini her dönemde başarıyla karşıladığını; birimimizin operasyonel süreçlerde sürdürülebilir, istikrarlı ve oldukça yüksek bir başarı grafiği yakaladığını açıkça ortaya koymaktadır. Söz konusu yıllarda gerçekleştirilen değerlendirmelerde her kategorinin 4,88 ile 5,00 arasında değişen oldukça yüksek memnuniyet puanları alması, hizmet standartlarımızı koruma ve geliştirme konusundaki kararlılığımızın somut bir göstergesidir. Ayrıca sunulan hizmetlere yönelik en az %70 oranında paydaş memnuniyeti sağlama yönündeki stratejik hedefimiz, bu dönemlerde elde edilen memnuniyet puanlarıyla büyük bir başarıyla aşılmıştır.



Adres:

Trabzon Üniversitesi, Fatih Kampüsü F Blok Kat: 3, 61335, Akçaabat-Trabzon / TÜRKİYE

Telefon:

+90 (462) 455 1234

E-Posta:

dijital@trabzon.edu.tr

**İnternet
Adresi:**

<https://dijital.trabzon.edu.tr>

TRABZON ÜNİVERSİTESİ
DİJİTAL DÖNÜŞÜM VE YAZILIM OFİSİ
KOORDİNATÖRLÜĞÜ

