



T.C.
TRABZON ÜNİVERSİTESİ
Psikolojik Danışma ve Rehberlik Uygulama ve Araştırma Merkezi

2026 YILI PAYDAŞ MEMNUNİYET ANKETİ SONUÇ DEĞERLENDİRME RAPORU

Psikolojik Danışma ve Rehberlik Uygulama ve Araştırma Merkezi tarafından sunulan hizmetlerin etkililiğini ve paydaş memnuniyet düzeyini belirlemek amacıyla hazırlanan Paydaş Memnuniyet Anketi sonuçları aşağıda değerlendirilmiştir.

Anket, Trabzon Üniversitesi Anket Sistemi üzerinden uygulanmış olup toplam 41 katılımcı tarafından yanıtlanmıştır. Katılımcıların %46,34'ünü idari personel, %34,15'ini akademik personel ve %19,51'ini öğrenciler oluşturmaktadır. Bu dağılım, farklı paydaş gruplarının sürece dahil edildiğini göstermektedir.

Katılımcıların merkezin hizmetlerinden yararlanma durumları incelendiğinde, %29,27'sinin hizmetlerden yararlandığı, %70,73'ünün ise yararlanmadığı belirlenmiştir. Bu durum merkezin bilinirliğinin artırılması gerektiğini ortaya koymaktadır.

Ankette yer alan ifadeler 5'li Likert ölçeğine göre değerlendirilmiştir. Elde edilen bulgular, hizmetlerden yararlanan katılımcıların genel olarak orta ve yüksek düzeyde memnuniyet bildirdiğini göstermektedir. Özellikle çalışanların yaklaşımı, gizlilik ilkesine uygunluk ve hizmetin etkililiği öne çıkan güçlü yönlerdir.

Merkezin fiziki ortamına ilişkin değerlendirmelerde ortalama puanın 4,18 olduğu tespit edilmiş olup, bu durum fiziki koşulların yeterli düzeyde olduğunu göstermektedir.

Açık uçlu sorular incelendiğinde; personelin güler yüzlü ve ilgili olması, etkili iletişim ve profesyonellik en çok memnuniyet yaratan unsurlar olarak öne çıkmıştır. Geliştirilmesi gereken yönler arasında ise merkezin tanıtımının artırılması, personel sayısının artırılması, randevu süreçlerinin iyileştirilmesi ve eğitim faaliyetlerinin artırılması yer almaktadır.

Katılımcıların %65,85'inin tekrar ihtiyaç duyması halinde merkezden hizmet alabileceğini belirtmesi, genel memnuniyet düzeyinin olumlu olduğunu göstermektedir.

Sonuç olarak, merkez hizmetlerinin genel olarak memnuniyet oluşturduğu, ancak hizmetlerin daha geniş kitlelere ulaştırılması ve kapasitenin artırılması yönünde iyileştirme çalışmalarına ihtiyaç duyulduğu değerlendirilmektedir.



T.C.
TRABZON ÜNİVERSİTESİ
Psikolojik Danışma ve Rehberlik Uygulama ve Araştırma Merkezi

2026 YILI PAYDAŞ MEMNUNİYET ANKETİ RAPORU

Nicel Bulgular						
İfade	1	2	3	4	5	Ortalama
Danışmanlık hizmetlerinden memnunum	2	1	11	10	11	3,77
Randevu süreci kolaydır	2	0	12	7	14	3,89
Çalışan yaklaşımı yeterlidir	2	0	7	12	14	4,03
Profesyonellik yeterlidir	2	0	11	11	11	3,83
Anlaşıldığımı hissettim	2	1	10	10	12	3,83
Kendimi ifade edebildim	2	1	13	7	12	3,74
Başa çıkma becerisi arttı	2	2	11	10	10	3,69
Gizlilik sağlanıyor	2	0	9	8	16	4,03
Hizmetler yeterli	2	0	11	11	11	3,83
Seminerler faydalı	2	1	9	9	14	3,91
Bilgilendirme yeterli	3	0	13	9	11	3,69
Genel memnuniyet	2	0	9	10	14	3,97