

# ÇALIŞAN VE ÖĞRENCİ MEMNUNİYETİNİN ÖLÇÜLMESİ ANKETLERİ DEĞERLENDİRME RAPORU

Şubat 2022

## **İçindekiler**

Tablolar Dizini.....	2
Şekiller Dizini.....	3
1. GİRİŞ.....	4
2. YÖNTEM.....	4
3. ANKET BULGULARI.....	13
4. ANKET HEDEFİ.....	24
5. GEÇMİŞ DÖNEM VERİLERİNİN KARŞILAŞTIRMASI.....	25

Tablolar Dizini

Tablo 1. Karadeniz Teknik Üniversitesi Öğrenci Memnuniyetinin Ölçülmesi Anketi.....	5
Tablo 2. Karadeniz Teknik Üniversitesi İdari Personel Memnuniyetinin Ölçülmesi Anketi.....	8
Tablo 3. Karadeniz Teknik Üniversitesi Akademik Personel Memnuniyetinin Ölçülmesi Anketi .....	10
Tablo 4. Anket Katılım Oranları.....	12
Tablo 5. Öğrenci Memnuniyetinin Ölçülmesi Anketi 2021 Yılı Sonuçları.....	13
Tablo 6. İdari Personel Memnuniyetinin Ölçülmesi Anketi 2021 Yılı Sonuçları.....	17
Tablo 7. Akademik Personel Memnuniyetinin Ölçülmesi Anketi 2021 Yılı Sonuçları.....	21
Tablo 8. Memnuniyetin Ölçülmesi Anketleri Hedefi.....	25

Şekiller Dizini

Şekil 1. Geçmiş Dönemlere Ait Anket Katılım Oranları.....	13
Şekil 2. Anket Geneline Göre Geçmiş Dönem Verilerin Karşılaştırılması.....	26

## 1. GİRİŞ

Karadeniz Teknik Üniversitesi Kalite Güvence Sistemi Yönergesi kapsamında geri bildirim mekanizmalarından birisi olarak belirlenmiş olan anket çalışması, kurumun idari personeli, akademik personeli ve öğrencilerine düzenli olarak her yıl belirlenen takvim çerçevesinde uygulanmaktadır. Bu çalışma ile görüş ve önerilerin analiz edilerek memnuniyet düzeyinin belirlenmesi ve ulaşılan veriler ışığında iyileştirme çalışmalarının yapılarak Üniversitemizin kalitesinin artırılması amaçlanmaktadır.

## 2. YÖNTEM

Karadeniz Teknik Üniversitesi bünyesinde görev yapmakta olan idari ve akademik personel ile eğitim gören öğrencilere yönelik uygulanan çalışan ve öğrenci memnuniyetinin ölçülmesi anket çalışması 01-31 Ocak 2022 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir.

Öğrencilere yönelik düzenlenen memnuniyetin ölçülmesi anketi; kütüphane hizmetleri, dersliklerin fiziki durumu, burs ve staj olanakları, bilişim altyapısı, fiziki ve sosyokültürel ortam, öğretim elemanlarının değerlendirilmesi ve değişim programlarının bilgilendirme düzeyini değerlendiren 49 adet sayılı değerlendirme ölçeğini (1-10 arası) içeren sorudan oluşmaktadır.

Memnuniyetin ölçülmesi anketi içerisinde idari personele yönelik sağlık, bilişim altyapısı, güvenlik, kütüphane, fiziki ve sosyokültürel ortam, yönetim ve katılım koşullarını değerlendiren 25 adet sayılı değerlendirme ölçeğini (1-10 arası) içeren soru sorulmuştur. Ankette "Almak istediğiniz hizmet içi eğitim konuları ve varsa belirtmek istediğiniz görüşleriniz" başlıklarında iki adet açık uçlu soru sorulmuştur.

Akademik personelin memnuniyetinin ölçülmesi anketinde ise; dış kaynaklı projelerin uygulanmasında sağlanan kolaylıklar, kurum dışı fonlar için yapılan tanıtımlar, BAP destekleri, fiziki ortam, bilişim altyapısı, kararlara katılım, Üniversite yönetimine ulaşılabilirlik düzeyi ve kültür-sanat hizmetlerini değerlendiren 37 adet sayılı değerlendirme ölçeğini (1-10 arası) içeren soru sorulmuştur.

Ayrıca Üniversitemizin resmi internet sayfası üzerindeki slider ve duyurular bölümünde anketlere ilişkin bilgilendirme yer almış, idari ve akademik personel ile öğrencilerin kurumsal mail adreslerine ve cep telefonlarına da anket çalışmasına ait bağlantı linki gönderilmiştir. Anketler Kurumsal Gelişim ve Planlama Koordinatörlüğü tarafından SPSS Veri Analizi programı aracılığıyla değerlendirilmiştir.

Karadeniz Teknik Üniversitesi öğrencileri ve personeline yönelik (idari ve akademik) düzenlenen anket soruları aşağıda belirtilmiştir.

## **KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ** **ÖĞRENCİ MEMNUNİYETİNİN ÖLÇÜLMESİ ANKET FORMU**

Değerli Öğrencimiz,

Gerek Üniversitemizin 2019-2023 Stratejik Planında yer alan hedeflere ulaşabilmek gerekse kalite güvence sistemimizi sağlıklı bir şekilde sürdürebilmek için sizlerin görüşleri ve memnuniyeti önem arz etmektedir. Her yıl düzenli olarak yaptığımız anketlerin sonuçları ilgili birim, kurul ve komisyonlarımız tarafından değerlendirilmekte ve sonuçları web sitemizden paylaşılmaktadır.

Alınan geri bildirimler sonrasında hayata geçirilen uygulamalarda süreç içerisinde sizlerle paylaşılmaktadır ve paylaşmaya devam edilecektir. Bu doğrultuda ve tamamen hukuka uygunluk kriterleri (**gizlilik, kişisel verilerin korunması ve teknik güvenlik önlemleri vb.**) gözetilerek **31 Ocak 2022** tarihine kadar açık kalacak olan KTÜ memnuniyet anketlerine gereken ilgiyi göstermenizi bekler, çalışmalarınızda başarılar dileriz.

KTÜ Rektörlüğü

Tablo 1. Karadeniz Teknik Üniversitesi Öğrenci Memnuniyetinin Ölçülmesi Anketi

	Üniversitenin Çeşitli Hizmet ve Olanaklarının Yeterlilik Düzeyi	<b>Çok Yetersiz</b>									<b>Çok İyi</b>
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
<b>1</b>	Üniversite tarafında size sunulan bilişim										
<b>2</b>	Üniversite tarafında size sunulan kültür sanat olanakları										
<b>3</b>	Üniversite tarafında size sunulan spor (spor										
<b>4</b>	Kampüsünüzün fiziksel olanakları										
<b>5</b>	Eğitim gördüğünüz binaların fiziksel olanakları										
<b>6</b>	Eğitim gördüğünüz bölümdeki büro										
<b>7</b>	Üniversite içi güvenlik hizmetlerinin yeterliliği										
<b>8</b>	Öğrenci kulüplerinin yeterliliği										
<b>9</b>	Size sunulan staj destek hizmetleri										
<b>10</b>	Danışmanınız tarafından size ayrılan zaman										
<b>11</b>	Mesleğiniz ve bölümünüz ile ilgili rehberlik, bilgilendirme ve danışmanlık hizmetleri										
<b>12</b>	Mezuniyet sonrası iş seçenekleriniz konusunda										



35	Özel sektör tarafından işletilen kantininizin fiziksel ortamının uygunluğu																			
36	Üniversite tarafından işletilen restaurant, kafe vb. işletmelerin yeterlilik düzeyi																			
37	Üniversite tarafından size sağlanan burs olanakları																			
38	Ders programınızda yer alan derslerinizin teorik açıdan yeterliliği																			
39	Ders programınızda yer alan derslerinizin uygulama açısından yeterliliği																			
40	Derslere aktif katılımınızın sağlanması ile ilgili yöntem ve tekniklerin yeterlilik düzeyi																			
41	Dersleriniz ile ilgili kitap, ders notu gibi basılı ve görsel materyallerin yeterlilik düzeyi																			
42	Yabancı dil eğitiminin yeterlilik düzeyi																			
43	Sınavlardan sonra sınav sonucu ve cevaplar ile ilgili sizlere yapılan geri bildirim yeterliliği																			
44	Proje, yarışma vb. etkinlikler, hibeler, destekler konusunda yapılan bilgilendirmelerin yeterlilik düzeyi																			
45	Üniversitesinin faaliyetlerine yönelik karar alma süreçlerinde görüş, öneri ve eleştirilerinizin bölüm yönetiminden başlayarak üst yönetime kadar ulaştırılabilme düzeyi																			
46	Öğrenim görmekte olduğunuz bina içerisinde serbest çalışma yapabilecek salonların varlığı ve yeterliliği																			
47	Değişim programları (Erasmus, Farabi, Mevlana v.b.) hakkında bilgilendirilme yeterliliği																			
48	Sizler için düşünülen ödül çeşitliliğinin yeterlilik																			
49	Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından sunulan bilgilendirme hizmetinin yeterlilik düzeyi																			



## KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ ÇALIŞAN MEMNUNİYETİNİN ÖLÇÜLMESİ ANKET FORMU

Değerli İdari Personelimiz,

Gerek Üniversitemizin 2019-2023 Stratejik Planında yer alan hedeflere ulaşabilmek gerekse kalite güvence sistemimizi sağlıklı bir şekilde sürdürebilmek için sizlerin görüşleri ve memnuniyeti önem arz etmektedir. Her yıl düzenli olarak yaptığımız anketlerin sonuçları ilgili birim, kurul ve komisyonlarımız tarafından değerlendirilmekte ve sonuçları web sitemizden paylaşılmaktadır.

Alınan geri bildirimler sonrasında hayata geçirilen uygulamalarda süreç içerisinde sizlerle paylaşılmaktadır ve paylaşmaya devam edilecektir. Bu doğrultuda ve tamamen hukuka uygunluk kriterleri (**gizlilik, kişisel verilerin korunması ve teknik güvenlik önlemleri vb.**) gözetilerek **31 Ocak 2022** tarihine kadar açık kalacak olan KTÜ memnuniyet anketlerine gereken ilgiyi göstermenizi bekler, çalışmalarınızda başarılar dileriz.

KTÜ Rektörlüğü

Tablo 2. Karadeniz Teknik Üniversitesi İdari Personel Memnuniyetinin Ölçülmesi Anketi

	Üniversitenin Çeşitli Hizmet ve Olanaklarının Yeterlilik Düzeyi	Çok Yetersiz									Çok İyi
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	Üniversite tarafından size sunulan sağlık hizmetleri										
2	Üniversite tarafından size sunulan kütüphane hizmetleri										
3	Üniversite tarafından size sunulan bilişim (internet, teknik destek, yazılım vb..) altyapısı hizmetleri										
4	Üniversite tarafından size sunulan kültür-sanat olanakları										
5	Üniversite tarafından size sunulan spor olanakları										
6	Kampüs ve binaların fiziksel olanakları										
7	Çalışma ofisinin fiziksel olanakları										
8	Biriminizin malzeme/ekipman ihtiyacının karşılanma düzeyi										
9	Üniversitenin sağladığı sosyal tesis ve hizmetlerin yeterliliği										
10	Sizlere yönelik hizmet içi ve kişisel gelişim eğitimlerinin yeterliliği										
11	Üniversite içi güvenlik hizmetlerinin yeterliliği										
12	Özlük işleriniz, atama, yükseltme, görev değişiklikleri süreçlerinin yeterlilik düzeyi										



## KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ ÇALIŞAN MEMNUNİYETİNİN ÖLÇÜLMESİ ANKET FORMU

Değerli Akademik Personelimiz,

Gerek Üniversitemizin 2019-2023 Stratejik Planında yer alan hedeflere ulaşabilmek gerekse kalite güvence sistemimizi sağlıklı bir şekilde sürdürebilmek için sizlerin görüşleri ve memnuniyeti önem arz etmektedir. Her yıl düzenli olarak yaptığımız anketlerin sonuçları ilgili birim, kurul ve komisyonlarımız tarafından değerlendirilmekte ve sonuçları web sitemizden paylaşılmaktadır.

Alınan geri bildirimler sonrasında hayata geçirilen uygulamalarda süreç içerisinde sizlerle paylaşılmaktadır ve paylaşmaya devam edilecektir. Bu doğrultuda ve tamamen hukuka uygunluk kriterleri (**gizlilik, kişisel verilerin korunması ve teknik güvenlik önlemleri vb.**) gözetilerek **31 Ocak 2022** tarihine kadar açık kalacak olan KTÜ memnuniyet anketlerine gereken ilgiyi göstermenizi bekler, çalışmalarınızda başarılar dileriz.

KTÜ Rektörlüğü

Tablo 3. Karadeniz Teknik Üniversitesi Akademik Personel Memnuniyetinin Ölçülmesi Anketi

	Üniversitenin Çeşitli Hizmet ve Olanaklarının Yeterlilik Düzeyi	Çok Yetersiz									Çok İyi
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	Çalışma ofisinin fiziksel imkanlarından memnunum										
2	Merkez kütüphane her türlü kaynak (veri tabanları dahil) açısından yeterlidir										
3	Dersliklerimizin iklimlendirme ve diğer fiziksel imkanlarından memnunum										
4	Üniversitemizin kongre-toplantı salonları ve mekânları yeterlidir										
5	Üniversitemizin sunduğu teknolojik ve bilişim sistemleri altyapısı yeterlidir										
6	Üniversitemizin hedefleri, misyonu ve vizyonu açık ve anlaşılırdır										
7	Birim yöneticilerime kolayca ulaşabiliyorum										
8	Üniversitemizin üst yönetimine kolayca ulaşabiliyorum										
9	Kendimi Üniversitemin bir parçası olarak görüyorum.										
10	Sorunlarım ve önerilerime karşı birim yöneticilerimin yeterli duyarlılığı vardır										
11	Üniversite yönetimince alınan kararlara katılım sağlayabiliyorum. Görüş ve öneri sunabiliyorum										

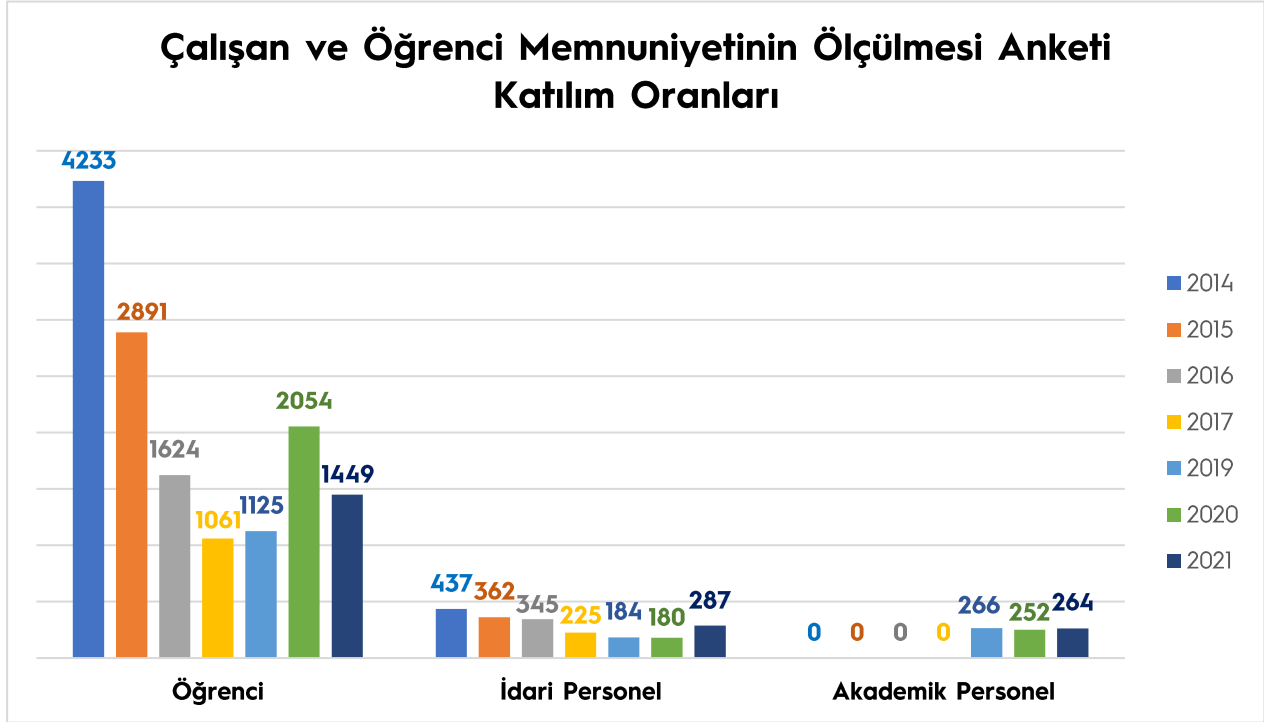


<b>33</b>	Üniversitemiz web sayfasının (KTÜ ana sayfa) içeriğini yeterli buluyorum																		
<b>34</b>	Üniversitemizin ulaşım hizmetlerini yeterli buluyorum																		
<b>35</b>	Tahakkuk eden ücretlerim hesabıma kısa sürede aktarılıyor																		
<b>36</b>	Üniversitemizin matbaa ve yayın olanakları yeterli düzeydedir																		
<b>37</b>	Üniversitemizin sunduğu otopark hizmetlerinden memnunum																		

2021 yılı çalışan ve öğrenci memnuniyetinin ölçülmesi anketlerine katılım için önceki yıllarda düzenlenen anketlerin ortalama kişi sayısı hedeflenmiştir. Tablo 4'te gruplar bazında hedeflenen katılımcı sayısı, anketlere katılan katılımcıların sayısı ve oranları görülmektedir.

Tablo 4. Anket Katılım Oranları

	<b>Hedeflenen</b>	<b>Katılım</b>	<b>Oran (%)</b>
Öğrenci	2164	1449	%66,96
İdari Personel	288	287	%99,65
Akademik Personel	259	264	%119,30
<b>Toplam</b>	<b>2.711</b>	<b>2.000</b>	<b>%73,77</b>



Şekil 1. Geçmiş Dönemlere Ait Anket Katılım Oranları

SPSS ile analiz edilen anket çalışmasında, her bir önerme için 1-10 arası belirlenen ölçeğe göre işaretleme yapan katılımcıların sayısı ve aritmetik ortalamaları hesaplanmış, memnuniyet oranı ise aritmetik ortalamaya göre belirlenmiştir.

### 3. ANKET BULGULARI

2021 yılında öğrencilere yönelik düzenlenen Memnuniyet Anketi uygulamasına toplam 1449 öğrenci katılmıştır.

Tablo 5. Öğrenci Memnuniyetinin Ölçülmesi Anketi 2021 Yılı Sonuçları

ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ		Toplam Kişi	Standart Sapma	Aritmetik Ortalama
1	Üniversite tarafında size sunulan bilişim altyapısı (derse yazılım, internet, şifre vb.)	1449	3,044	5,63
2	Üniversite tarafında size sunulan kültür sanat olanakları	1449	2,828	4,46
3	Üniversite tarafında size sunulan spor (spor tesisleri ve işletilmesi) olanakları	1449	2,924	5,00
4	Kampüsünüzün fiziksel olanakları	1449	3,048	5,60

5	Eğitim gördüğünüz binaların fiziksel olanakları	1449	2,998	5,09
6	Eğitim gördüğünüz bölümdeki büro çalışanlarının size karşı tutumu	1449	3,046	5,97
7	Üniversite içi güvenlik hizmetlerinin yeterliliği	1449	3,101	5,67
8	Öğrenci kulüplerinin yeterliliği	1449	3,002	5,37
9	Size sunulan staj destek hizmetleri	1449	3,003	4,57
10	Danışmanınız tarafından size ayrılan zaman	1449	3,316	5,23
11	Mesleğiniz ve bölümünüz ile ilgili rehberlik, bilgilendirme ve danışmanlık hizmetleri	1449	3,214	4,70
12	Mezuniyet sonrası iş seçenekleriniz	1449	3,072	4,29
13	Üniversiteye başladığınız ilk günlerde üniversitenin tanıtımına yönelik sunulan (kampüs, bölüm, öğretim elemanları, olanaklar, etkinlik alanları, kütüphane vb.) hizmetler	1449	3,116	5,12
14	Öğretim elemanlarının sizleri birey olarak dikkate alması ve önemsemesi	1449	3,204	5,78
15	Öğretim elemanlarının sizlere yönelik davranışlarında adil ve tarafsız olması	1449	3,146	6,23
16	Derslerde yapılan eğitim öğretim etkinliklerinin kalitesinin yüksek olması	1449	3,018	5,77
17	Öğretim elemanlarının derslerine önem vermeleri ve iyi hazırlanmaları	1449	2,991	6,45
18	Öğretim elemanlarının derslerden sonra ve programlarında belirtilen ofis saatlerinde rahatça ulaşılabilir olması	1449	3,044	6,19
19	Öğretim elemanlarının derslere düzenli olarak zamanında gelmeleri ve bitirmeleri	1449	2,852	7,29
20	Öğretim elemanlarının alandaki yenilikleri ve gelişmeleri sizlerle paylaşmaları	1449	3,086	6,33
21	Derslerdeki etkinliklerde çağdaş araç gereçlerin (projektör vb. araçlar) kullanılması	1449	3,074	6,48
22	Sınavların güvenli yapılması, sahtekârlık ve kopya olaylarının olmaması	1449	2,951	7,31
23	İlgi ve gereksinimlerinizi karşılayacak sayı ve çeşitlilikte seçmeli derslerin olması	1449	3,157	5,14

24	Öğrenim görmekte olduğunuz alanla ilgili yeterlilikleri kazandırıcı temel derslerin olması	1449	3,008	6,26
25	Öğrenim görmekte olduğunuz bölüm yönetiminin sorun ve önerilerinize karşı duyarlılığı	1449	3,105	5,79
26	Öğrenim görmekte olduğunuz bölümdeki bilgisayar laboratuvarının yeterliliği	1449	3,186	5,04
27	Öğrenim görmekte olduğunuz dersliklerinizin temizlik düzeyi	1449	3,003	6,71
28	Öğrenim görmekte olduğunuz dersliklerinizin aydınlatılma düzeyi	1449	2,862	7,08
29	Öğrenim görmekte olduğunuz dersliklerinizin ısınma düzeyi	1449	3,181	5,84
30	Öğrenim görmekte olduğunuz dersliklerinizin öğrenci kapasite düzeyi	1449	3,110	6,25
31	Merkezi kütüphanedeki kaynak çeşitliliği	1449	2,842	6,80
32	Merkezi kütüphaneden ödünç kitap alma sisteminin uygunluğu	1449	2,769	7,05
33	Merkezi kütüphane görevlilerinin sizlerle ilgilenme düzeyi	1449	2,934	6,47
34	Özel sektör tarafından işletilen kantinlerde sunulan ürünlerin ve hizmetin kalite düzeyi	1449	3,037	5,80
35	Özel sektör tarafından işletilen kantininizin fiziksel ortamının uygunluğu	1449	3,066	5,88
36	Üniversite tarafından işletilen restoran, kafe vb. işletmelerin yeterlilik düzeyi	1449	3,064	5,65
37	Üniversite tarafından size sağlanan burs olanakları	1449	3,137	3,90
38	Ders programınızda yer alan derslerinizin teorik açıdan yeterliliği	1449	2,989	6,12
39	Ders programınızda yer alan derslerinizin uygulama açısından yeterliliği	1449	3,071	5,62
40	Derslere aktif katılımınızın sağlanması ile ilgili yöntem ve tekniklerin yeterlilik düzeyi	1449	3,079	5,93
41	Dersleriniz ile ilgili kitap, ders notu gibi basılı ve görsel materyallerin yeterlilik düzeyi	1449	3,056	5,70
42	Yabancı dil eğitiminin yeterlilik düzeyi	1449	3,089	4,50



<b>43</b>	Sınavlardan sonra sınav sonucu ve cevaplar ile ilgili sizlere yapılan geri bildirim yeterliliği	1449	3,197	4,84
<b>44</b>	Proje, yarışma vb. etkinlikler, hibeler, destekler konusunda yapılan bilgilendirmelerin yeterlilik düzeyi	1449	3,162	4,97
<b>45</b>	Üniversitesinin faaliyetlerine yönelik karar alma süreçlerinde görüş, öneri ve	1449	3,072	5,05
<b>46</b>	Öğrenim görmekte olduğunuz bina içerisinde serbest çalışma yapabilecek salonların varlığı ve yeterliliği	1449	3,232	4,88
<b>47</b>	Değişim programları (Erasmus, Farabi, Mevlâna v.b.) hakkında bilgilendirilme	1449	3,181	4,65
<b>48</b>	Sizler için düşünülen ödül çeşitliliğinin	1449	3,037	4,21
<b>49</b>	Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından sunulan bilgilendirme hizmetinin yeterlilik düzeyi	1449	3,162	4,73
<b>Genel Ortalama</b>				<b>5,62</b>

Yapılan anket uygulaması sonucunda öğrencilerin memnuniyet oranının ortalamanın üzerinde olduğu ve iyileştirmeye açık alanların bulunduğu sonucuna varılmıştır. En yüksek ve en düşük memnuniyet oranını içeren üç (3) önerme aşağıda belirtilmiştir.

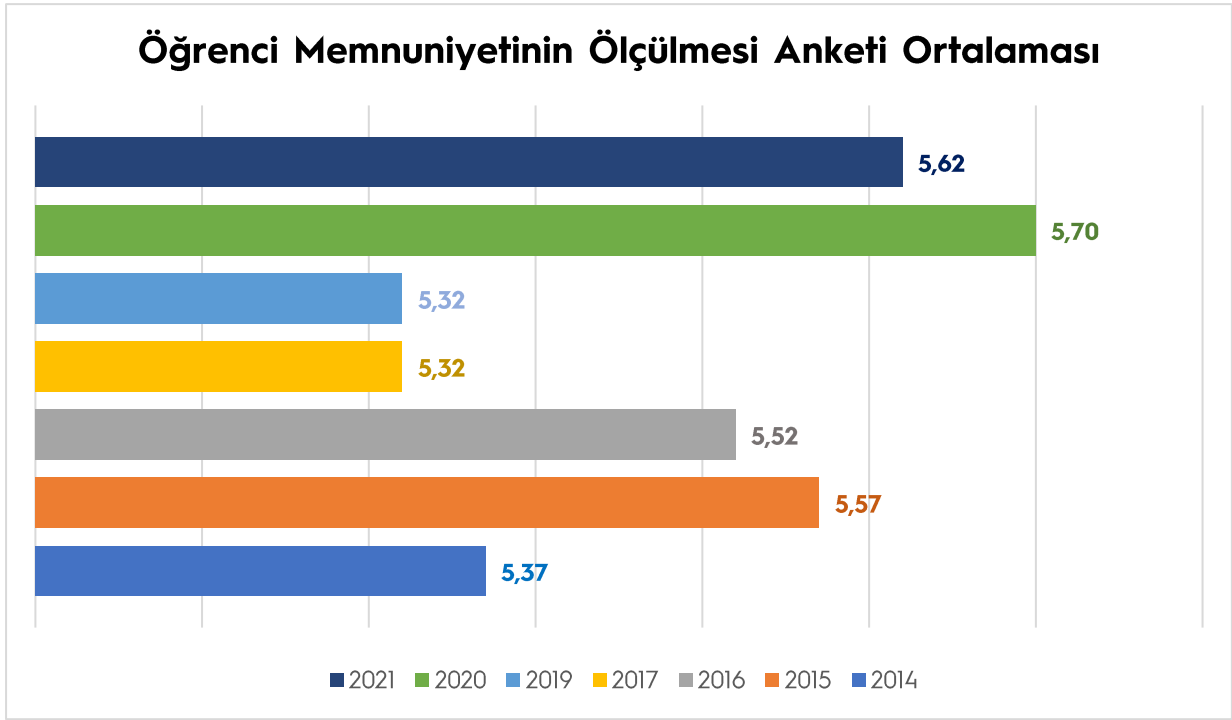
### En Yüksek Ortalamaya Sahip Olan 3 Önerme

ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ		Toplam Kişi Sayısı	Aritmetik Ortalama
<b>1</b>	Sınavların güvenli yapılması, sahtekârlık ve kopya olaylarının olmaması	1449	7,31
<b>2</b>	Öğretim elemanlarının derslere düzenli olarak zamanında gelmeleri ve bitirmeleri	1449	7,29
<b>3</b>	Öğrenim görmekte olduğunuz dersliklerinizin aydınlatılma düzeyi	1449	7,08

### En Düşük Ortalamaya Sahip Olan 3 Önerme

ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ		Toplam Kişi Sayısı	Aritmetik Ortalama
<b>1</b>	Mezuniyet sonrası iş seçenekleriniz konusunda kapsamlı tanıtım ve	1449	4,29

<b>2</b>	Sizler için düşünülen ödül çeşitliliğinin yeterlilik düzeyi	1449	4,21
<b>3</b>	Üniversite tarafından size sağlanan burs olanakları	1449	3,90



İdari personele yönelik düzenlenen çalışan memnuniyetinin ölçülmesi anket uygulamasına Üniversitemiz bünyesinde görevli 287 idari personel katılmıştır. Analiz çalışması sonucunda idari personelin memnuniyet oranının ortalamanın üzerinde olduğu ve iyileştirmeye açık alanların bulunduğu sonucuna varılmıştır.

Tablo 6. İdari Personel Memnuniyetinin Ölçülmesi Anketi 2021 Yılı Sonuçları

İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ		Toplam Kişi Sayısı	Standart Sapma	Aritmetik Ortalama
<b>1</b>	Üniversite tarafından size sunulan sağlık hizmetleri	287	2,891	5,77
<b>2</b>	Üniversite tarafından size sunulan kütüphane hizmetleri	287	2,454	7,07
<b>3</b>	Üniversite tarafından size sunulan bilişim (internet, teknik destek, yazılım vb..) altyapısı hizmetleri	287	2,354	7,03

4	Üniversite tarafından size sunulan kültür-sanat olanakları	287	2,770	5,12
5	Üniversite tarafından size sunulan spor olanakları	287	2,808	5,53
6	Kampüs ve binaların fiziksel olanakları	287	2,606	5,78
7	Çalışma ofisinizin fiziksel olanakları	287	2,837	6,14
8	Biriminizin malzeme/ekipman ihtiyacının karşılanma düzeyi	287	2,804	6,63
9	Üniversitenin sağladığı sosyal tesis ve hizmetlerin yeterliliği	287	2,534	6,12
10	Sizlere yönelik hizmet içi ve kişisel gelişim eğitimlerinin yeterliliği	287	2,723	6,36
11	Üniversite içi güvenlik hizmetlerinin yeterliliği	287	2,506	6,37
12	Özlük işleriniz, atama, yükseltme, görev	287	2,925	5,44
13	Yapı ve çevre işleri ile ilgili hizmetlerin yeterliliği	287	2,433	6,16
14	Üniversite Üst Yönetiminin size karşı ilgi, duyarlılık, çözüm üretme düzeyi	287	2,937	6,16
15	Birim yöneticilerinizin size karşı ilgi, duyarlılık, çözüm üretme düzeyi	287	2,886	6,83
16	Üniversite Üst Yönetimin ulaşılabilirliği/ulaşma kolaylığı	287	2,743	6,76
17	Biriminiz yöneticilerinizin ulaşılabilirliği/ulaşma kolaylığı	287	2,425	8,08
18	Üniversite Üst Yönetiminin çalışanları tanıma, takdir ve ödüllendirme düzeyi	287	3,009	4,97
19	Birim Yöneticilerinizin sizleri tanıma ve takdir düzeyi	287	3,104	6,42
20	Yöneticilerinizin yetki paylaşımı ve inisiyatif verme düzeyi	287	2,773	6,62
21	Yöneticilerinizin sizlerin görüşlerini dikkate alma düzeyi	287	2,952	6,43
22	Üniversitede iş arkadaşlığının ve sosyal ortamın düzeyi	287	2,661	6,64
23	Üniversite tarafından size sunulan ulaşım hizmetlerinin yeterlilik düzeyi	287	2,555	7,43
24	Kurum içinde bilgi edinme hakkınızı kullanabilme düzeyiniz	287	2,402	7,02
25	Çalışmalarınız sırasında ihtiyaç duyduğunuz Üniversite geneline ait verilere ulaşabilme kolaylığınız	287	2,259	7,08
<b>Genel Ortalama</b>				<b>6,40</b>

En yüksek ve en düşük memnuniyet oranını içeren üç (3) önerme aşağıda belirtilmiştir.

#### En Yüksek Ortalamaya Sahip Olan 3 Önerme

İDARİ PERSONEL İ MEMNUNİYET ANKETİ		Toplam Kişi Sayısı	Aritmetik Ortalama
1	Biriminiz yöneticilerinizin ulaşılabilirliği/ulaşma kolaylığı	287	8,08
2	Üniversite tarafından size sunulan ulaşım hizmetlerinin yeterlilik düzeyi	287	7,43
3	Çalışmalarınız sırasında ihtiyaç duyduğunuz Üniversite geneline ait verilere ulaşabilme kolaylığınız	287	7,08

#### En Düşük Ortalamaya Sahip Olan 3 Önerme

İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ		Toplam Kişi Sayısı	Aritmetik Ortalama
1	Özlük işleriniz, atama, yükseltme, görev değişiklikleri süreçlerinin yeterlilik düzeyi	287	5,44
2	Üniversite tarafından size sunulan kültür-sanat olanakları	287	5,12
3	Üniversite Üst Yönetiminin çalışanları tanıma, takdir ve ödüllendirme düzeyi	287	4,97

İdari Personele yönelik düzenlenen memnuniyet anketinde 26. ve 27. sorular görüş- öneri ve talep edilen hizmet içi eğitim konularına ilişkin başlıkları içermektedir. Bu bağlamda verilen cevaplar aşağıda sıralanmıştır.

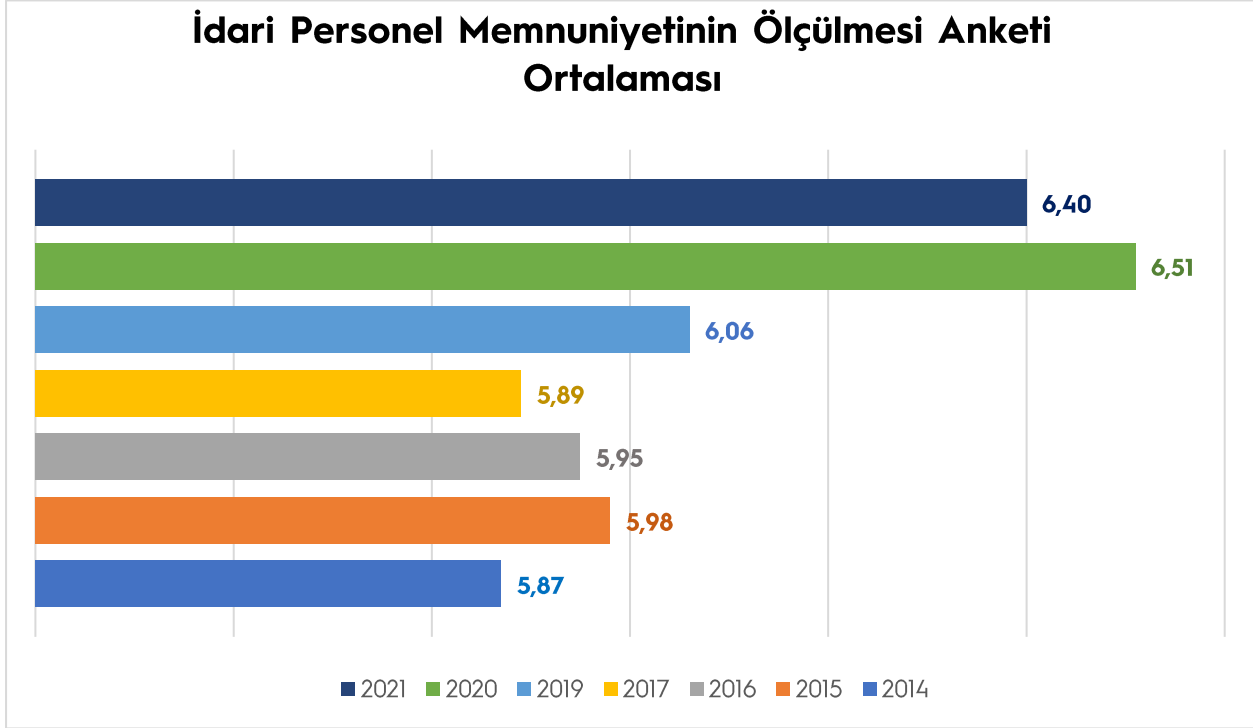
#### 26. Soru : "Varsa belirtmek istediğiniz görüşlerinizi yazınız"

- Kadro değişikliğinin sağlanması,
- Sürmene Yerleşkesinde hafta sonu ve gece nöbetlerine ulaşım için indirimli belediye otobüs kartı kullanımının sağlanması,
- Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı bünyesinde hafta sonu görev yapan personel için ulaşım giderinin karşılanması,
- Personel arasındaki iş yükünün dengeli dağıtılması,
- Kütüphaneden kitap alma sınırının artırılması,
- Üniversite içerisinde kreş, ilköğretim ve orta okul açılmasının sağlanması,
- Kişilerin sağlık raporlarına uygun yerlerde çalışmasının sağlanması,
- Üniversite bünyesindeki spor salonlarının engelli bireylere ücretsiz veya indirimli kullanımının sağlanması,
- Yemekhane hizmetlerinde iyileştirme sağlanması,
- Personel servislerinde kapasite aşımının önüne geçilmesi,

- Üniversitemizin TS EN ISO 9001:201 Kalite Yönetim Sistemi belgesi olarak bütün birimlerde Kalite Yönetim Sistemi etkinliğini artırılması,
- Üniversitemiz bünyesinde bulunan sosyal tesisler ve hizmetlerde indirim yapılması,
- İdari personele yönelik hizmet içi eğitim hizmetlerinin daha yoğun olması,
- Aday memurlar için yetiştirme programlarının titizlikle uygulanması,
- Hastane hizmetlerinde Üniversitemiz personeline öncelikli sıra verilmesi,
- Merkez kampüs içerisinde asfalt çalışmasının yapılması gerekliliği,
- Sağlık Bilimleri Enstitüsünde bulunan çalışma ortamının iyileştirilmesi,
- Sosyal ve kültürel etkinliklerin daha fazla yapılması,
- Teknik ve kültür gezilerinin düzenlenmesi,
- Yüzme havuzunun kış mevsiminde de kullanılabilmesi için gerekli düzenlemelerin yapılması,
- Öğrenci kulüpleri binası içerisindeki eksikliklerin giderilmesi.

**27. Soru :** “Almak istediğiniz hizmet içi eğitim konularını yazınız”

- Halkla ilişkiler ve Etkili İletişim,
- İnsan Davranışları ve Engellilerin Psikolojik Duyarlılıkları,
- Çölyak, Hemofili, SMA gibi Rahatsızlıkların Önlemesi İçin Farkındalık Eğitimleri
- İşaret Dili,
- İngilizce,
- Sosyal Hak ve Ödevler Hakkında Bilgilendirme,
- Bilgisayar Destekli Denetim Teknikleri,
- Finansal Okuryazarlık,
- Satınalma ve İhale Mevzuatı,
- İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) Kurulları Üyeleri,
- Ulusal ve Uluslararası Proje Hazırlama,
- Aday Memur Hazırlayıcı Eğitim Programı,
- Aday Memur Temel Eğitim Programı,
- Yöneticilik, Liderlik ve Yönetici Geliştirme,
- Protokol Kuralları,
- İmaj Yönetimi Eğitimi
- Mobbing,
- Siber Güvenlik,
- Atık Yönetimi,
- Birim Yöneticilerinin Görev Yetki ve Sorumlulukları,
- Teknik Hizmetler İle İlgili Konular,
- Kalite,
- Çalışma İlkeleri ve İş Disiplini,
- Döner Sermaye Modülü (DMIS) Kullanma ve Muhasebeleştirme.



Akademik personele yönelik düzenlenen çalışan memnuniyet anketi uygulamasına Üniversitemiz bünyesinde görevli 264 akademik personel katılmıştır. Analiz çalışması sonucunda akademik personelin memnuniyet oranının ortalamanın üzerinde olduğu ve iyileştirmeye açık alanların bulunduğu sonucuna varılmıştır.

Tablo 7. Akademik Personel Memnuniyetinin Ölçülmesi Anketi 2021 Yılı Sonuçları

AKADEMİK PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ		Toplam Kişi Sayısı	Standart Sapma	Aritmetik Ortalama
1	Çalışma ofisimin fiziksel imkanlarından memnunum	264	2,763	7,04
2	Merkez kütüphane her türlü kaynak (veri tabanları dahil) açısından yeterlidir	264	2,309	7,28
3	Dersliklerimizin iklimlendirme ve diğer fiziksel imkanlarından memnunum	264	2,688	5,74
4	Üniversitemizin kongre-toplantı salonları ve mekânları yeterlidir	264	1,993	7,94
5	Üniversitemizin sunduğu teknolojik ve bilişim sistemleri altyapısı yeterlidir	264	2,225	6,71
6	Üniversitemizin hedefleri, misyonu ve vizyonu açık ve anlaşılırdır	264	2,061	7,93

7	Birim yöneticilerime kolayca ulaşabiliyorum	264	1,955	8,63
8	Üniversitemizin üst yönetimine kolayca ulaşabiliyorum	264	2,350	7,71
9	Kendimi Üniversitemin bir parçası olarak görüyorum.	264	2,644	7,81
10	Sorunlarım ve önerilerime karşı birim yöneticilerimin yeterli duyarlılığı vardır	264	2,770	7,32
11	Üniversite yönetimince alınan kararlara katılım sağlayabiliyorum, görüş ve öneri sunabiliyorum	264	2,931	6,34
12	Öğretim elemanlarımız ve idari personelimiz arasındaki iletişim güçlüdür	264	2,455	7,17
13	Öğretim elemanlarımız arasındaki iş birliği düzeyi yüksektir	264	2,387	6,51
14	Bizleri ilgilendiren duyurular zamanında ve etkin olarak yapılmaktadır	264	2,014	7,86
15	Üniversitemizin/birimimizin araştırma laboratuvarları yeterli donanıma sahiptir	264	2,331	6,30
16	Üniversitemizin sunduğu eğitici eğitimleri programlarından memnunum	264	2,394	7,16
17	Üniversitemizin kurum dışı fonlar için yaptığı tanıtımlardan memnunum	264	2,169	7,39
18	Araştırmalarımıza ayrılan BAP desteklerinden memnunum	264	2,482	6,83
19	Aldığımız dış kaynaklı projelerimizin (TÜBİTAK, AB, TAGEM vb.) uygulanmasında üniversitemiz tarafından sağlanan kolaylıklar ve desteklerden memnunum	264	2,170	7,49
20	Birimimizdeki akademik kadro sayısı yeterlidir	264	3,096	5,74
21	Birimimizdeki idari personel sayısı yeterlidir	264	2,984	5,48
22	Ön lisans ve lisans programlarına kaydolan öğrencilerin nitelikleri üst seviyededir	264	2,460	4,86
23	Lisansüstü programlara kaydolan öğrencilerin nitelikleri üst seviyededir	264	2,239	5,70
24	Üniversitemizin bilimsel toplantılara katılım için sağladığı desteklerden memnunum	264	2,863	4,72
25	Üniversitemizin sunduğu sağlık hizmetleri ihtiyacımızı karşılamaktadır	264	2,630	6,40
26	Üniversitemizin sunduğu yemekhane ve kantin hizmetleri ihtiyacımızı karşılamaktadır	264	3,017	5,54

27	Üniversitemizin sunduğu temizlik hizmetleri yeterlidir	264	2,744	5,78
28	Üniversitemizin sunduğu kültür ve sanat hizmetleri ihtiyaçlarımızı karşılamaktadır	264	2,767	5,67
29	Üniversitemizin sunduğu spor ve dinlenme hizmetleri ihtiyaçlarımızı karşılamaktadır	264	2,658	6,33
30	Üniversitemiz çevreye ve ekolojik dengenin korunmasına gerekli özeni göstermektedir	264	2,417	6,91
31	Üniversitemizin sunduğu güvenlik hizmetleri yeterlidir	264	2,394	6,97
32	Üniversitemiz web sayfasının tasarımını beğeniyorum	264	2,251	7,21
33	Üniversitemiz web sayfasının (KTÜ ana sayfa) içeriğini yeterli buluyorum	264	2,120	7,47
34	Üniversitemizin ulaşım hizmetlerini yeterli buluyorum	264	2,695	6,73
35	Tahakkuk eden ücretlerim hesabıma kısa sürede aktarılıyor	264	2,418	7,78
36	Üniversitemizin matbaa ve yayın olanakları yeterli düzeydedir	264	2,502	6,66
37	Üniversitemizin sunduğu otopark hizmetlerinden memnunum	264	2,947	6,72
<b>Genel Ortalama</b>				<b>6,75</b>

En yüksek ve en düşük memnuniyet oranını içeren üç (3) önerme aşağıda belirtilmiştir.

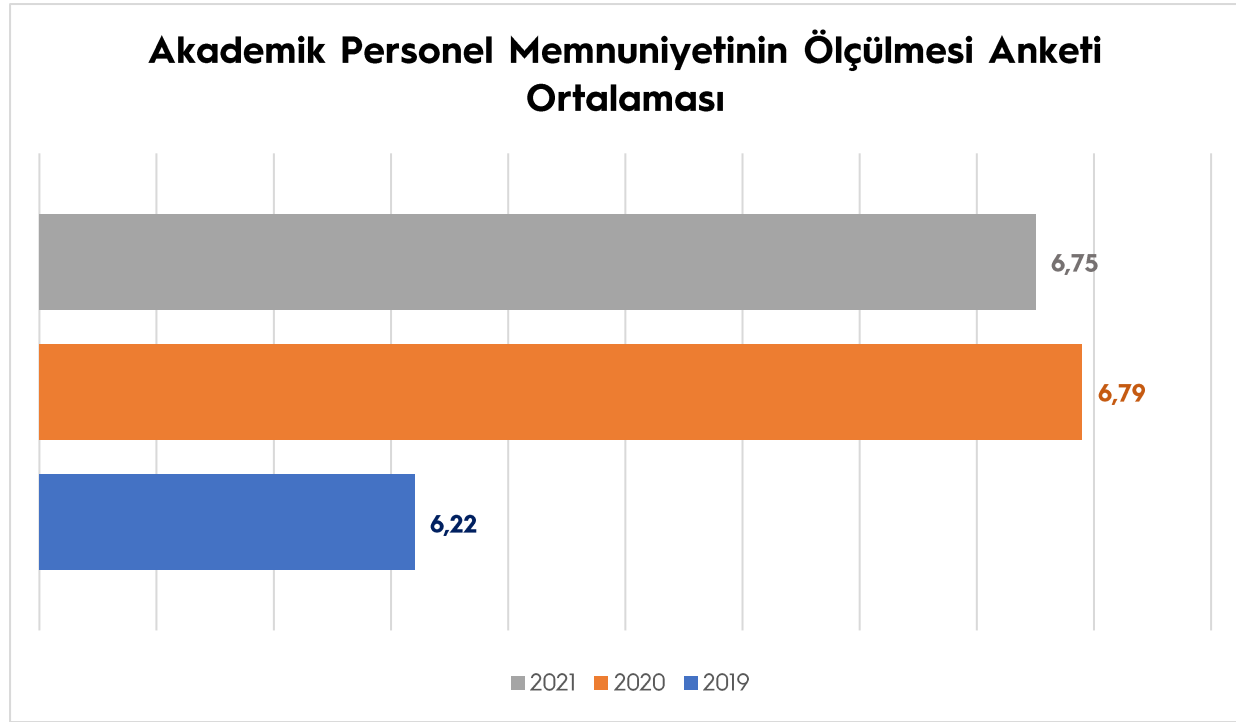
#### **En Yüksek Ortalamaya Sahip Olan 3 Önerme**

<b>AKADEMİK PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ</b>		<b>Toplam Kişi Sayısı</b>	<b>Aritmetik Ortalama</b>
1	Birim yöneticilerime kolayca ulaşabiliyorum	264	8,63
2	Üniversitemizin kongre-toplantı salonları ve mekânları yeterlidir	264	7,94
3	Üniversitemizin hedefleri, misyonu ve vizyonu açık ve anlaşılırdır	264	7,93



### En Düşük Ortalamaya Sahip Olan 3 Önerme

AKADEMİK PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ		Toplam Kişi Sayısı	Aritmetik Ortalama
1	Birimimizdeki idari personel sayısı yeterlidir	264	5,48
2	Ön lisans ve lisans programlarına kaydolun öğrencilerin nitelikleri üst seviyededir	264	4,86
3	Üniversitemizin bilimsel toplantılara katılım için sağladığı desteklerden memnunum	264	4,72



- Akademik personele yönelik memnuniyet anketi uygulaması 2019 yılı itibariyle düzenlenmeye başlamıştır.

#### 4. ANKET HEDEFİ

Memnuniyet anketi uygulamasında aşağıda belirtilen yüzdeler ile artış sağlanması hedeflenmiştir. Bu doğrultuda her üç kategoride gerçekleştirilen 2021 yılı anket uygulaması veri analizi sonucunda belirlenen değerlerin hedeflenen değerlerin altında kaldığı gözlemlenmiştir.

0-49	% 4
50-69	% 3
70-89	% 2
90-100	% 1

Tablo 8. Memnuniyetin Ölçülmesi Anketleri Hedefi

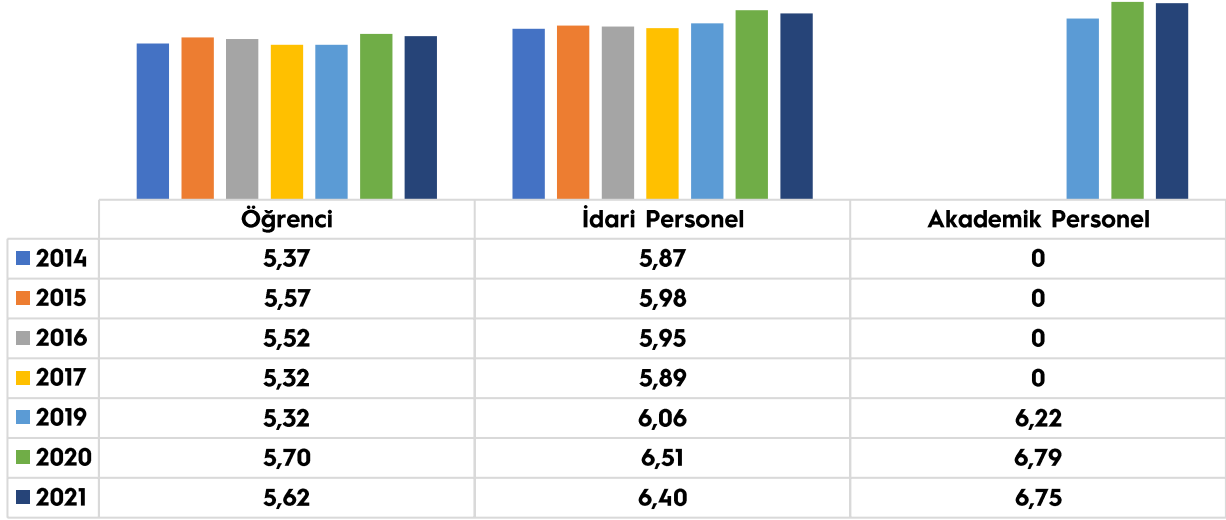
	2019		2020		2021 Hedefi	2021	
	Ortalama	Memnuniyet Oranı (%)	Ortalama	Memnuniyet Oranı (%)		Ortalama	Memnuniyet Oranı (%)
Öğrenci Memnuniyet Anketi	5,32	53,20	5,72	57,20	58,92	5,62	56,20
İdari Personel Memnuniyet Anketi	6,06	60,60	6,51	65,10	67,05	6,4	64,00
Akademik Personel Memnuniyet Anketi	6,22	62,20	6,79	67,90	69,94	6,75	67,50

## 5. GEÇMİŞ DÖNEM VERİLERİNİN KARŞILAŞTIRMASI

2014-2021 yılları arasında uygulanan çalışan ve öğrenci memnuniyetinin ölçülmesi anket sonuçlarının genel karşılaştırması Şekil 2’de, soru bazında yapılan karşılaştırmaları ise aşağıda görülmektedir.

- Öğrenci Memnuniyetinin Ölçülmesi Anketi için [TIKLAYINIZ](#)
- İdari Personel Memnuniyetinin Ölçülmesi Anketi için [TIKLAYINIZ](#)
- Akademik Personel Memnuniyetinin Ölçülmesi Anketi için [TIKLAYINIZ](#)

### Çalışan ve Öğrenci Memnuniyetinin Ölçülmesi Anketi Ortalamalarının Karşılaştırması (2014-2021 Yılları)



Şekil 2. Anket Geneline Göre Geçmiş Dönem Verilerin Karşılaştırılması