



Çalışan ve Öğrenci Memnuniyetinin Ölçülmesi Anketleri Değerlendirme Raporu

2022

İçindekiler

Tablolar Dizini.....	2
Şekiller Dizini.....	3
1. GİRİŞ.....	4
2. YÖNTEM.....	4
3. ANKET BULGULARI.....	13
4. ANKET HEDEFİ.....	22
5. GEÇMİŞ DÖNEM VERİLERİNİN KARŞILAŞTIRMASI.....	22

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. Memnuniyetin Ölçülmesi Anketleri Katılım Oranları.....	12
Tablo 5. Öğrenci Memnuniyetinin Ölçülmesi Anketi 2022 Yılı Sonuçları.....	13
Tablo 6. İdari Personel Memnuniyetinin Ölçülmesi Anketi 2022 Yılı Sonuçları.....	17
Tablo 7. Akademik Personel Memnuniyetinin Ölçülmesi Anketi 2022 Yılı Sonuçları.....	19
Tablo 8. Memnuniyetin Ölçülmesi Anketleri Hedefi.....	22

Şekiller Dizini

Şekil 1. Çalışan ve Öğrenci Memnuniyetinin Ölçülmesi Anketi Katılım Oranları.....	12
Şekil 2. Öğrenci Memnuniyetinin Yıllara Göre Ölçülmesi Anketi Ortalaması.....	16
Şekil 3. İdari Personel Memnuniyetinin Yıllara Göre Ölçülmesi Anketi Ortalaması.....	18
Şekil 4. Akademik Personel Memnuniyetinin Yıllara Göre Ölçülmesi Anketi Ortalaması.....	21
Şekil 5. Anket Geneline Göre Geçmiş Dönem Verilerinin Karşılaştırılması.....	23

1. GİRİŞ

Karadeniz Teknik Üniversitesi (KTÜ) 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

KTÜ bünyesinde görev yapmakta olan idari ve akademik personel ile eğitim gören öğrencilere yönelik "Çalışan Ve Öğrenci Memnuniyetinin Ölçülmesi Anketi" ankete katılım oranını artırmak amacıyla ilk defa 2022 yılında "KTÜ Anket Günü" belirlenerek uygulanmıştır. Rektörümüz Prof. Dr. Hamdullah ÇUVALCI tarafından 29 Aralık 2022 saat 10.20 olarak ilan edilen bu tarihte anket uygulaması gerçekleştirilmiş ve 31 Ocak 2023 tarihine kadar memnuniyet anketlerine katılım sağlanabilmesi için uygulama devam ettirilmiştir.

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.

Üniversitemizin internet sitesinde yer alan slider ve duyurular bölümünde anketlere ilişkin [bilgilendirme yer almıştır](#). İdari ve akademik personel ile öğrencilerin kurumsal mail adreslerine ve cep telefonlarına anket çalışmasına ait bağlantı linki gönderilmiştir.

Anketler, Kurumsal Gelişim ve Planlama Koordinatörlüğü tarafından SPSS Veri Analizi programı aracılığıyla değerlendirilmiştir.

KTÜ öğrencileri ve personellerine yönelik (idari ve akademik) düzenlenen anket soruları aşağıda yer almaktadır.

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 paylaşılmaya devam edilecektir. Bu doğrultuda ve tamamen hukuka uygunluk kriterleri (**gizlilik, kişisel verilerin korunması ve teknik güvenlik önlemleri vb.**) gözetilerek **29 Aralık 2022 Perşembe günü saat 10.20'de** açılacak 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	Çok Yetersiz									Çok İyi
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	Üniversite tarafında size sunulan bilişim altyapısı (derse yazılım, internet, şifre vb.) hizmetleri										
2	Üniversite tarafında size sunulan kültür sanat olanakları										
3	Üniversite tarafında size sunulan spor (spor tesisleri ve işletilmesi) olanakları										
4	Kampüsünüzün fiziksel olanakları										
5	Eğitim gördüğünüz binaların fiziksel olanakları										
6	Eğitim gördüğünüz bölümdeki büro çalışanlarının size karşı tutumu										
7	Üniversite içi güvenlik hizmetlerinin yeterliliği										
8	Öğrenci kulüplerinin yeterliliği										
9	Size sunulan staj destek hizmetleri										
10	Danışmanınız tarafından size ayrılan zaman										
11	Mesleğiniz ve bölümünüz ile ilgili rehberlik, bilgilendirme ve danışmanlık hizmetleri										
12	Mezuniyet sonrası iş seçenekleriniz konusunda kapsamlı tanıtım ve yönlendirme										

33	Merkezi kütüphane görevlilerinin sizlerle ilgilenme düzeyi																			
34	Özel sektör tarafından işletilen kantinlerde sunulan ürünlerin ve hizmetin kalite düzeyi																			
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 düzeyi																			
49	Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından sunulan bilgilendirme hizmetinin yeterlilik																			

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 paylaşılmaya devam edilecektir. Bu doğrultuda ve tamamen hukuka uygunluk kriterleri (**gizlilik, kişisel verilerin korunması ve teknik güvenlik önlemleri vb.**) gözetilerek **29 Aralık 2022 Perşembe günü saat 10.20'de** açılacak 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	10
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 ofisinizin 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 **29 Aralık 2022 Perşembe günü saat 10.20'de** açılacak olan KTÜ memnuniyet anketlerine gereken ilgiyi göstermenizi bekler, çalışmalarınızda başarılar dileriz.

KTÜ Rektörlüğü

Tablo 3. Karadeniz Teknik Üniversitesi Akademik Personel Memnuniyetinin Ölçülmesi Anketi

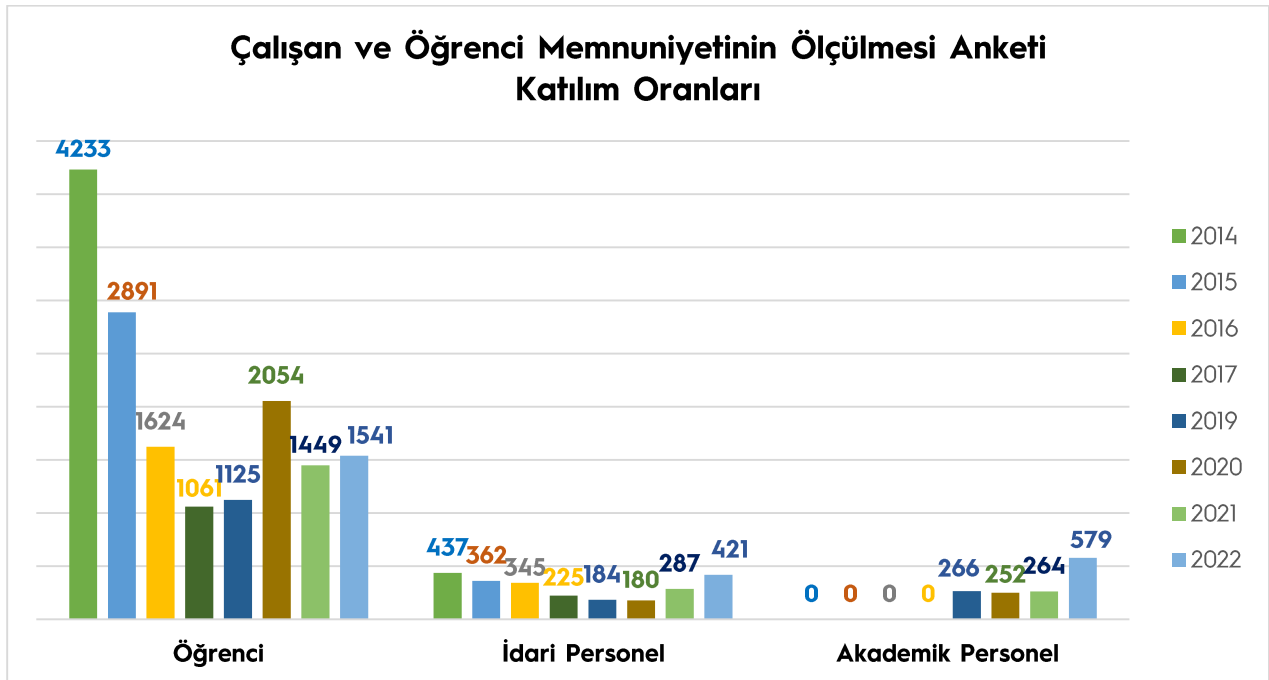
	Üniversitenin Çeşitli Hizmet ve Olanaklarının Yeterlilik Düzeyi	Çok Yetersiz								Çok İyi	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Çalışma ofisimin fiziksel imkânlarından memnunum										
2	Merkez kütüphane her türlü kaynak (veri tabanları dâhil) açısından yeterlidir										
3	Dersliklerimizin iklimlendirme ve diğer fiziksel imkânlarından 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										

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

2022 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. Memnuniyetin Ölçülmesi Anketleri Katılım Oranları

Anket Grupları	Hedeflenen	Katılım	Oran (%)
Öğrenci	2062	1541	%74,73
İdari Personel	288	421	%146,18
Akademik Personel	261	579	%221,84



Şekil 1. Çalışan ve Öğrenci Memnuniyetinin Ölçülmesi Anketi Katılım Oranları

SPSS ile analiz edilen anket çalışması sonucunda elde edilen verilerin güvenilirlik testi ve betimleyici analiz testleri gerçekleştirildikten sonra tüm bulgular görselleştirilmiştir.

3. ANKET BULGULARI

2022 yılında öğrencilere yönelik düzenlenen memnuniyet anketi uygulamasına ilişkin soru formu Cronbach's Alpha güvenilirlik testine tabi tutulmuş ve 49 test sorunun Cronbach's Alpha sayısı ,981 olarak bulunmuştur. Test sonucunda, uygulanan anket formunun yüksek düzeyde güvenilirliğe sahip olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 5. Öğrenci Memnuniyetinin Ölçülmesi Anketi 2022 Yılı Sonuçları

ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ		Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	Ankete Katılan Kişi Sayısı
1	Üniversite tarafında size sunulan bilişim altyapısı (derse yazılım, internet, şifre vb.) hizmetleri	5,55	2,82	1541
2	Üniversite tarafında size sunulan kültür sanat olanakları	4,70	2,81	1541
3	Üniversite tarafında size sunulan spor (spor tesisleri ve işletilmesi) olanakları	5,25	2,85	1541
4	Kampüsünüzün fiziksel olanakları	5,86	2,96	1541
5	Eğitim gördüğünüz binaların fiziksel olanakları	4,89	2,92	1541
6	Eğitim gördüğünüz bölümdeki büro çalışanlarının size karşı tutumu	6,22	2,93	1541
7	Üniversite içi güvenlik hizmetlerinin yeterliliği	5,97	2,95	1541
8	Öğrenci kulüplerinin yeterliliği	5,65	2,86	1541
9	Size sunulan staj destek hizmetleri	5,16	2,92	1541
10	Danışmanınız tarafından size ayrılan zaman	5,64	3,23	1541
11	Mesleğiniz ve bölümünüz ile ilgili rehberlik, bilgilendirme ve danışmanlık hizmetleri	5,41	3,10	1541
12	Mezuniyet sonrası iş seçenekleriniz konusunda kapsamlı tanıtım ve yönlendirme hizmetleri	5,15	3,08	1541
13	Üniversiteye başladığınız ilk günlerde üniversitenin tanıtımına yönelik sunulan(kampüs, bölüm, öğretim elemanları, olanaklar, etkinlik alanları, kütüphane vb.) hizmetler	5,41	3,05	1541
14	Öğretim elemanlarının sizleri birey olarak dikkate alması ve önemsemesi	6,31	3,02	1541
15	Öğretim elemanlarının sizlere yönelik davranışlarında adil ve tarafsız olması	6,48	3,00	1541

16	Derslerde yapılan eğitim öğretim etkinliklerinin kalitesinin yüksek olması	6,15	2,83	1541
17	Öğretim elemanlarının derslerine önem vermeleri ve iyi hazırlanmaları	6,79	2,83	1541
18	Öğretim elemanlarının derslerden sonra ve programlarında belirtilen ofis saatlerinde rahatça ulaşılabilir olması	6,56	2,88	1541
19	Öğretim elemanlarının derslere düzenli olarak zamanında gelmeleri ve bitirmeleri	7,32	2,72	1541
20	Öğretim elemanlarının alandaki yenilikleri ve gelişmeleri sizlerle paylaşmaları	6,72	2,84	1541
21	Derslerdeki etkinliklerde çağdaş araç gereçlerin (projektör vb. araçlar) kullanılması	6,90	2,83	1541
22	Sınavların güvenli yapılması, sahtekârlık ve kopya olaylarının olmaması	7,36	2,87	1541
23	İlgi ve gereksinimleriniz karşılayacak sayı ve çeşitlilikte seçmeli derslerin olması	5,50	3,08	1541
24	Öğrenim görmekte olduğunuz alanla ilgili yeterlilikleri kazandırıcı temel derslerin olması	6,53	2,89	1541
25	Öğrenim görmekte olduğunuz bölüm yönetiminin sorun ve önerilerinize karşı duyarlılığı	6,16	3,01	1541
26	Öğrenim görmekte olduğunuz bölümdeki bilgisayar laboratuvarının yeterliliği	5,27	3,08	1541
27	Öğrenim görmekte olduğunuz dersliklerinizin temizlik düzeyi	6,66	2,93	1541
28	Öğrenim görmekte olduğunuz dersliklerinizin aydınlatılma düzeyi	7,14	2,76	1541
29	Öğrenim görmekte olduğunuz dersliklerinizin ısıtma düzeyi	6,25	3,07	1541
30	Öğrenim görmekte olduğunuz dersliklerinizin öğrenci kapasite düzeyi	6,34	3,08	1541
31	Merkezi kütüphanedeki kaynak çeşitliliği	6,87	2,73	1541
32	Merkezi kütüphaneden ödünç kitap alma sisteminin uygunluğu	7,24	2,58	1541
33	Merkezi kütüphane görevlilerinin sizlerle ilgilenme düzeyi	6,53	2,80	1541
34	Özel sektör tarafından işletilen kantinlerde sunulan ürünlerin ve hizmetin kalite düzeyi	5,92	3,01	1541
35	Özel sektör tarafından işletilen kantininizin fiziksel ortamının uygunluğu	5,93	3,00	1541
36	Üniversite tarafından işletilen restaurant, kafe vb. işletmelerin yeterlilik düzeyi	5,90	3,00	1541
37	Üniversite tarafından size sağlanan burs olanakları	4,15	3,07	1541

38	Ders programınızda yer alan derslerinizin teorik açıdan yeterliliği	6,60	2,75	1541
39	Ders programınızda yer alan derslerinizin uygulama açısından yeterliliği	5,86	2,98	1541
40	Derslere aktif katılımınızın sağlanması ile ilgili yöntem ve tekniklerin yeterlilik düzeyi	6,29	2,88	1541
41	Dersleriniz ile ilgili kitap, ders notu gibi basılı ve görsel materyallerin yeterlilik düzeyi	6,05	2,89	1541
42	Yabancı dil eğitiminin yeterlilik düzeyi	4,77	3,13	1541
43	Sınavlardan sonra sınav sonucu ve cevaplar ile ilgili sizlere yapılan geri bildirim yeterliliği	5,14	3,11	1541
44	Proje, yarışma vb. etkinlikler, hibeler, destekler konusunda yapılan bilgilendirmelerin yeterlilik düzeyi	5,44	3,03	1541
45	Üniversitesinin faaliyetlerine yönelik karar alma süreçlerinde görüş, öneri ve eleştirilerinizin bölüm yönetiminden başlayarak üst yönetime kadar ulaştırılabilme düzeyi	5,40	2,98	1541
46	Öğrenim görmekte olduğunuz bina içerisinde serbest çalışma yapabilecek salonların varlığı ve yeterliliği	4,94	3,20	1541
47	Değişim programları (Erasmus,Farabi,Mevlanavb.) hakkında bilgilendirilme yeterliliği	5,06	3,16	1541
48	Sizler için düşünülen ödül çeşitliliğinin yeterlilik düzeyi	4,48	3,01	1541
49	Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından sunulan bilgilendirme hizmetinin yeterlilik düzeyi	5,08	3,06	1541
Genel Ortalama		5,90		

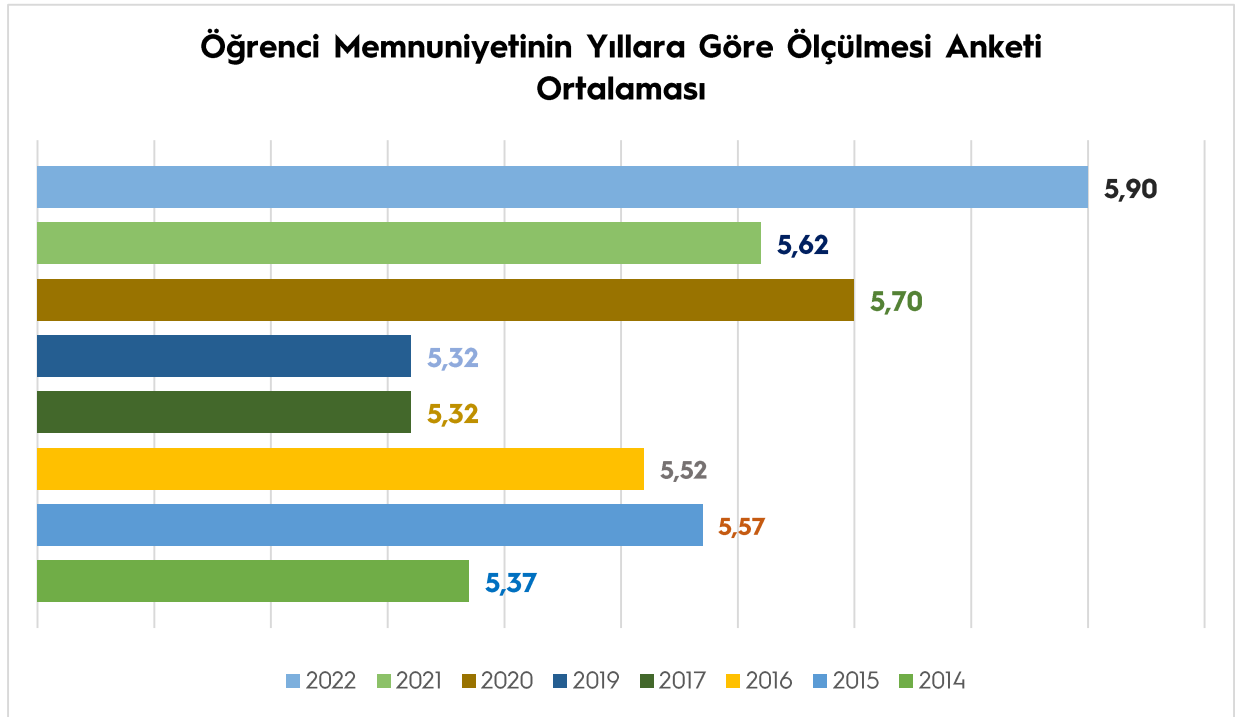
Yapılan anket uygulaması sonucunda öğrencilerin memnuniyet oranının ortalamanın üzerinde olduğu ve iyileştirmeye açık alanların bulunduğu sonucuna varılmıştır. En yüksek ve en düşük memnuniyet oranını içeren 3 (üç) önerme aşağıda belirtilmiştir.

En Yüksek Ortalamaya Sahip Olan 3 Önerme

ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ		Toplam Kişi Sayısı	Aritmetik Ortalama
1	Sınavların güvenli yapılması, sahtekârlık ve kopya olaylarının olmaması	1541	7,36
2	Öğretim elemanlarının derslere düzenli olarak zamanında gelmeleri ve bitirmeleri	1541	7,32
3	Merkezi kütüphaneden ödünç kitap alma sisteminin uygunluğu	1541	7,24

En Düşük Ortalamaya Sahip Olan 3 Önerme

ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ		Toplam Kişi Sayısı	Aritmetik Ortalama
1	Üniversite tarafından size sağlanan burs olanakları	1541	4,15
2	Sizler için düşünülen ödül çeşitliliğinin yeterlilik düzeyi	1541	4,48
3	Üniversite tarafında size sunulan kültür sanat olanakları	1541	4,70



Şekil 2. Öğrenci Memnuniyetinin Yıllara Göre Ölçülmesi Anketi Ortalaması

2022 yılında idari personele yönelik düzenlenen çalışan memnuniyetinin ölçülmesi anket uygulamasına Üniversitemiz bünyesinde görevli 421 idari personel katılmıştır. Memnuniyet anketi uygulamasına ilişkin soru formu Cronbach's Alpha güvenilirlik testine tabi tutulmuş ve 25 test sorunun Cronbach's Alpha sayısı ,971 olarak bulunmuştur. Test sonucunda, uygulanan anket formunun yüksek düzeyde güvenilirliğe sahip olduğu tespit edilmiştir.

İdari personele yönelik düzenlenen memnuniyet anketinde 26. ve 27. sorular görüş-öneri ve talep edilen hizmet içi eğitim konularına ilişkin başlıkları içermektedir. Bu sorulara karşın verilen cevaplar raporlanarak KTÜ Rektörlüğü'ne sunulmuştur.

Tablo 6. İdari Personel Memnuniyetinin Ölçülmesi Anketi 2022 Yılı Sonuçları

	İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	Ankete Katılan Kişi Sayısı
1	Üniversite tarafından size sunulan sağlık hizmetleri	5,70	2,86	421
2	Üniversite tarafından size sunulan kütüphane hizmetleri	6,85	2,55	421
3	Üniversite tarafından size sunulan bilişim (internet, teknik destek, yazılım v.b.) altyapısı hizmetleri	6,62	2,65	421
4	Üniversite tarafından size sunulan kültür-sanat olanakları	5,19	2,84	421
5	Üniversite tarafından size sunulan spor olanakları	5,50	2,82	421
6	Kampüs ve binaların fiziksel olanakları	5,49	2,74	421
7	Çalışma ofisinizin fiziksel olanakları	5,72	3,05	421
8	Biriminizin malzeme/ekipman ihtiyacının karşılanma düzeyi	5,98	2,89	421
9	Üniversitenin sağladığı sosyal tesis ve hizmetlerin yeterliliği	5,75	2,72	421
10	Sizlere yönelik hizmetiçi ve kişisel gelişim eğitimlerinin	6,05	2,75	421
11	Üniversite içi güvenlik hizmetlerinin yeterliliği	6,57	2,59	421
12	Özlük işleriniz, atama, yükseltme, görev değişiklikleri süreçlerinin yeterlilik düzeyi	5,25	2,96	421
13	Yapı ve çevre işleri ile ilgili hizmetlerin yeterliliği	5,91	2,70	421
14	Üniversite Üst Yönetiminin size karşı ilgi, duyarlılık, çözüm üretme düzeyi	5,89	3,02	421
15	Birim yöneticilerinizin size karşı ilgi, duyarlılık, çözüm üretme düzeyi	6,51	3,17	421
16	Üniversite Üst Yönetimin ulaşılabilirliği/ulaşma kolaylığı	6,43	2,86	421
17	Biriminiz yöneticilerinizin ulaşılabilirliği/ulaşma kolaylığı	7,64	2,83	421
18	Üniversite Üst Yönetiminin çalışanları tanıma, takdir ve ödüllendirme düzeyi	4,87	3,02	421
19	Birim Yöneticilerinizin sizleri tanıma ve takdir düzeyi	6,08	3,19	421
20	Yöneticilerinizin yetki paylaşımı ve inisiyatif verme düzeyi	6,14	2,98	421
21	Yöneticilerinizin sizlerin görüşlerini dikkate alma düzeyi	6,03	3,14	421
22	Üniversitede iş arkadaşlığının ve sosyal ortamın düzeyi	6,24	2,78	421
23	Üniversite tarafından size sunulan ulaşım hizmetlerinin yeterlilik düzeyi	6,72	2,87	421
24	Kurum içinde bilgi edinme hakkınızı kullanabilme düzeyiniz	6,67	2,65	421
25	Çalışmalarınız sırasında ihtiyaç duyduğunuz Üniversite geneline ait verilere ulaşabilme kolaylığınız	6,73	2,54	421
Genel Ortalama		6,10		

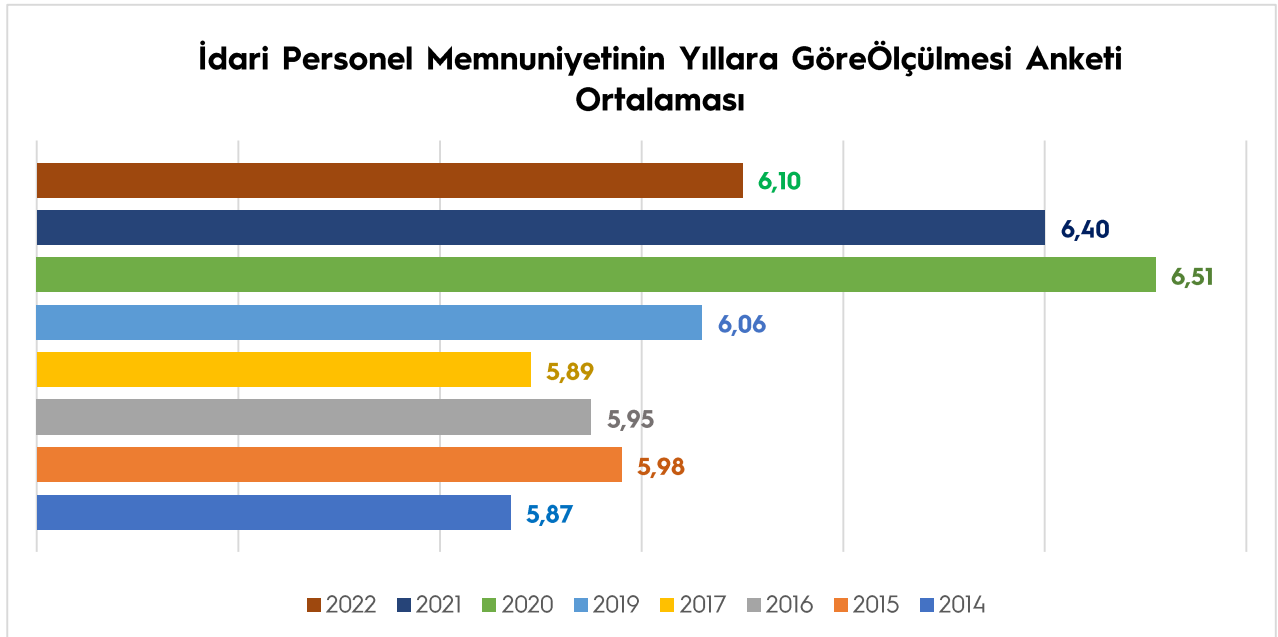
Analiz çalışması sonucunda idari personelin memnuniyet oranının ortalamasının üzerinde olduğu ve iyileştirmeye açık alanların bulunduğu sonucuna varılmıştır. En yüksek ve en düşük memnuniyet oranını içeren 3 (üç) önerme aşağıda belirtilmiştir.

En Yüksek Ortalamaya Sahip Olan 3 Önerme

İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ		Toplam Kişi Sayısı	Aritmetik Ortalama
1	Biriminiz yöneticilerinizin ulaşılabilirliği/ulaşma kolaylığı	421	7,64
2	Üniversite tarafından size sunulan kütüphane hizmetleri	421	6,85
3	Çalışmalarınız sırasında ihtiyaç duyduğunuz Üniversite geneline ait verilere ulaşabilme kolaylığınız	421	6,73

En Düşük Ortalamaya Sahip Olan 3 Önerme

İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ		Toplam Kişi Sayısı	Aritmetik Ortalama
1	Üniversite Üst Yönetiminin çalışanları tanıma, takdir ve ödüllendirme düzeyi	421	4,87
2	Üniversite tarafından size sunulan kültür-sanat olanakları	421	5,19
3	Özlük işleriniz, atama, yükseltme, görev değişiklikleri süreçlerinin yeterlilik düzeyi	421	5,25



Şekil 3. İdari Personel Memnuniyetinin Yıllara Göre Ölçülmesi Anketi Ortalaması

Akademik personele yönelik düzenlenen çalışan memnuniyet anketi uygulamasına Üniversitemiz bünyesinde görevli 579 akademik personel katılmıştır. Memnuniyet Anketi uygulamasına ilişkin soru formu Cronbach's Alpha güvenilirlik testine tabi tutulmuş ve 37 test sorunun Cronbach's Alpha sayısı ,953 olarak bulunmuştur. Test sonucunda, uygulanan anket formunun yüksek düzeyde güvenilirliğe sahip olduğu tespit edilmiştir. Analiz çalışması sonucunda akademik personelin memnuniyet oranının ortalamasının üzerinde olduğu ve iyileştirmeye açık alanların bulunduğu sonucuna varılmıştır.

Tablo 7. Akademik Personel Memnuniyetinin Ölçülmesi Anketi 2022 Yılı Sonuçları

AKADEMİK PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ		Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	Ankete Katılan Kişi Sayısı
1	Çalışma ofisimin fiziksel imkânlarından memnunum	6,86	2,43	579
2	Merkez kütüphane her türlü kaynak (veri tabanları dâhil) açısından yeterlidir	7,60	2,02	579
3	Dersliklerimizin iklimlendirme ve diğer fiziksel imkânlarından memnunum	5,86	2,27	579
4	Üniversitemizin kongre-toplantı salonları ve mekânları yeterlidir	7,91	1,84	579
5	Üniversitemizin sunduğu teknolojik ve bilişim sistemleri altyapısı yeterlidir	7,04	2,32	579
6	Üniversitemizin hedefleri, misyonu ve vizyonu açık ve anlaşılabilir	6,51	3,07	579
7	Birim yöneticilerime kolayca ulaşabiliyorum	8,84	1,65	579
8	Üniversitemizin üst yönetimine kolayca ulaşabiliyorum	7,62	1,93	579
9	Kendimi Üniversitemin bir parçası olarak görüyorum	7,73	2,13	579
10	Sorunlarım ve önerilerime karşı birim yöneticilerimin yeterli duyarlılığı vardır	7,59	2,08	579
11	Üniversite yönetiminde alınan kararlara katılım sağlayabiliyorum, görüş ve öneri sunabiliyorum	6,55	2,27	579
12	Öğretim elemanlarımız ve idari personelimiz arasındaki iletişim güçlüdür	7,36	2,07	579
13	Öğretim elemanlarımız arasındaki işbirliği düzeyi	7,49	2,55	579
14	Bizleri ilgilendiren duyurular zamanında ve etkin olarak yapılmaktadır	8,19	1,81	579
15	Üniversitemizin/birimimizin araştırma laboratuvarları yeterli donanıma sahiptir	6,59	2,23	579
16	Üniversitemizin sunduğu eğitici eğitimleri programlarından memnunum	6,81	1,94	579

17	Üniversitemizin kurum dışı fonlar için yaptığı tanıtımlardan memnunum	6,81	1,87	579
18	Araştırmalarımıza ayrılan BAP desteklerinden memnunum	6,73	2,06	579
19	Aldığımız dış kaynaklı projelerimizin (TÜBİTAK, AB, TAGEM vb.) uygulanmasında üniversitemiz tarafından sağlanan kolaylıklar ve desteklerden memnunum	7,03	2,00	579
20	Birimimizdeki akademik kadro sayısı yeterlidir	6,54	2,95	579
21	Birimimizdeki idari personel sayısı yeterlidir	6,32	2,68	579
22	Ön lisans ve lisans programlarına kaydolan öğrencilerin nitelikleri üst seviyededir	5,83	2,78	579
23	Lisansüstü programlara kaydolan öğrencilerin nitelikleri üst seviyededir	6,20	2,22	579
24	Üniversitemizin bilimsel toplantılara katılım için sağladığı desteklerden memnunum	5,07	2,42	579
25	Üniversitemizin sunduğu sağlık hizmetleri ihtiyacımızı karşılamaktadır	6,63	2,22	579
26	Üniversitemizin sunduğu yemekhane ve kantin hizmetleri ihtiyacımızı karşılamaktadır	4,88	2,91	579
27	Üniversitemizin sunduğu temizlik hizmetleri yeterlidir	5,02	2,61	579
28	Üniversitemizin sunduğu kültür ve sanat hizmetleri ihtiyaçlarımızı karşılamaktadır	6,78	2,49	579
29	Üniversitemizin sunduğu spor ve dinlenme hizmetleri ihtiyacımızı karşılamaktadır	6,85	2,26	579
30	Üniversitemiz çevreye ve ekolojik dengenin korunmasına gerekli özeni göstermektedir	7,29	2,04	579
31	Üniversitemizin sunduğu güvenlik hizmetleri yeterlidir	6,84	2,04	579
32	Üniversitemiz web sayfasının tasarımını beğeniyorum	6,91	2,09	579
33	Üniversitemiz web sayfasının (KTÜ ana sayfa) içeriğini yeterli buluyorum	7,37	1,99	579
34	Üniversitemizin ulaşım hizmetlerini yeterli buluyorum	6,90	2,35	579
35	Tahakkuk eden ücretlerim hesabıma kısa sürede aktarılıyor	6,23	3,21	579
36	Üniversitemizin matbaa ve yayın olanakları yeterli düzeydedir	6,98	2,15	579
37	Üniversitemizin sunduğu otopark hizmetlerinden memnunum	7,78	2,27	579
Genel Ortalama		6,85		

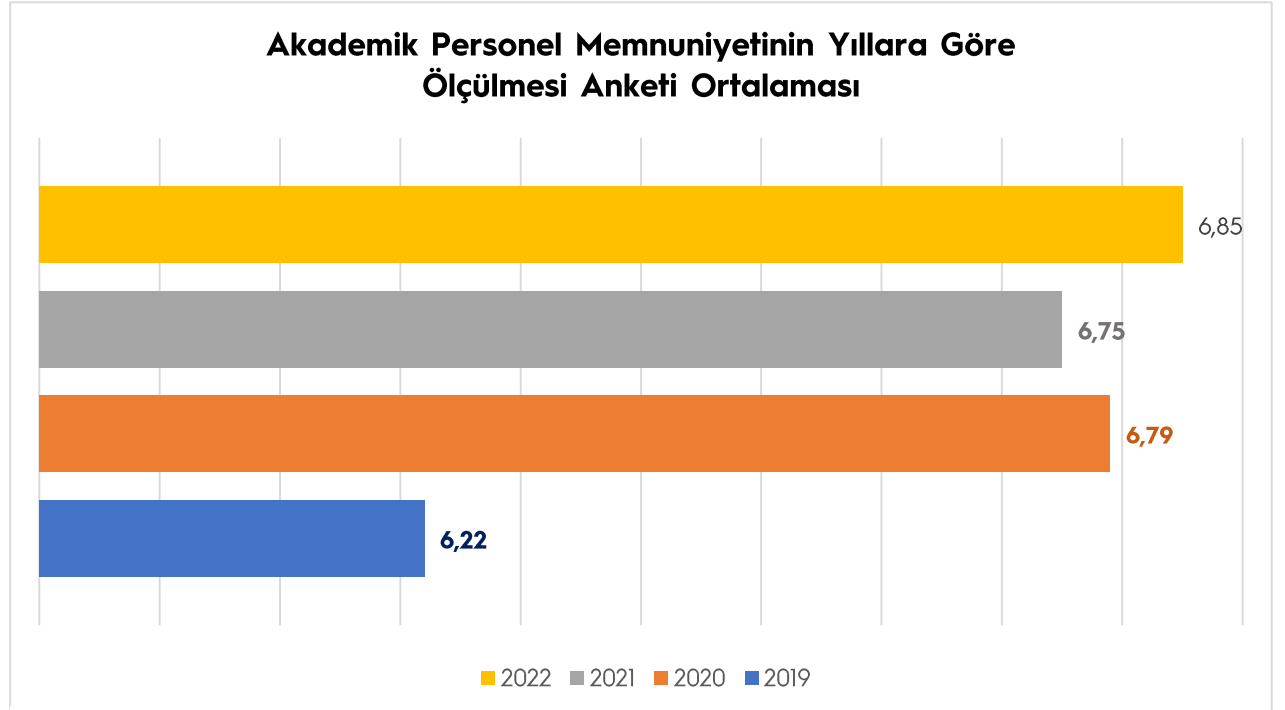
En yüksek ve en düşük memnuniyet oranını içeren 3 (üç) önerme aşağıda belirtilmiştir.

En Yüksek Ortalamaya Sahip Olan 3 Önerme

AKADEMİK PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ		Toplam Kişi Sayısı	Aritmetik Ortalama
1	Birim yöneticilerime kolayca ulaşabiliyorum	579	8,84
2	Bizleri ilgilendiren duyurular zamanında ve etkin olarak yapılmaktadır	579	8,19
3	Üniversitemizin kongre-toplantı salonları ve mekânları yeterlidir	579	7,91

En Düşük Ortalamaya Sahip Olan 3 Önerme

AKADEMİK PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ		Toplam Kişi Sayısı	Aritmetik Ortalama
1	Üniversitemizin sunduğu yemekhane ve kantin hizmetleri ihtiyacımızı karşılamaktadır	579	4,88
2	Üniversitemizin sunduğu temizlik hizmetleri yeterlidir	579	5,02
3	Üniversitemizin bilimsel toplantılara katılım için sağladığı desteklerden memnunum	579	5,07



Şekil 4. Akademik Personel Memnuniyetinin Yıllara Göre Ölçülmesi Anketi Ortalaması

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

4. ANKET HEDEFİ

Memnuniyet anketi uygulamasında aşağıda belirtilen yüzdeler ile artış sağlanması hedeflenmiştir. Bu doğrultuda her üç kategoride gerçekleştirilen 2022 yılı anket uygulaması veri analizi sonucunda belirlenen değerlerin hedeflenen değerlerin bir grupta üzerinde, iki grupta altında kaldığı gözlemlenmiştir.

Tablo 8. Memnuniyetin Ölçülmesi Anketleri Hedefi

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

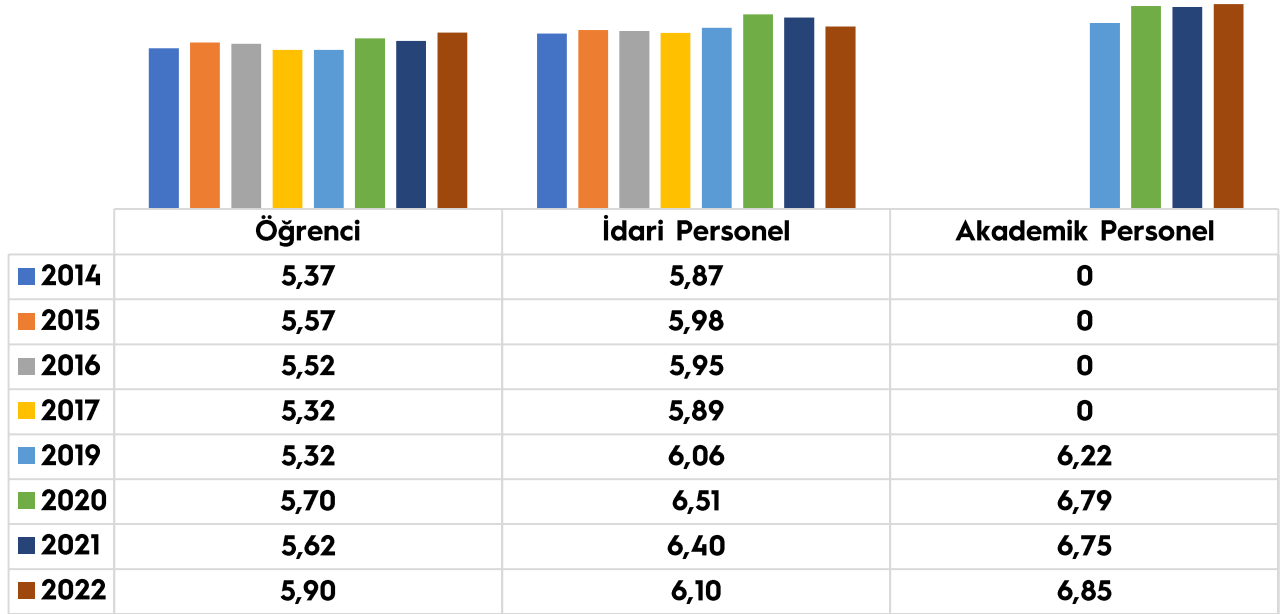
	2020		2021		2022 Hedefi	2022	
	Ortalama	Memnuniyet Oranı (%)	Ortalama	Memnuniyet Oranı (%)		Ortalama	Memnuniyet Oranı (%)
Öğrenci Memnuniyet Anketi	5,72	57,20	5,62	56,20	57,89	5,90	59,00
İdari Personel Memnuniyet Anketi	6,51	65,10	6,40	64,00	65,92	6,10	61,00
Akademik Personel Memnuniyet Anketi	6,79	67,90	6,75	67,50	69,53	6,85	68,50

5. GEÇMİŞ DÖNEM VERİLERİNİN KARŞILAŞTIRMASI

2014-2022 yılları arasında uygulanan çalışan ve öğrenci memnuniyetinin ölçülmesi anket sonuçlarının genel karşılaştırması Şekil 5'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
(2014-2022 Yılları)**



Şekil 5. Anket Geneline Göre Geçmiş Dönem Verilerinin Karşılaştırılması

2022 yılı öncesinde yapılan anketlere katılımın düşük olması nedeniyle yapılan iyileştirme (Anket Günü ve saati uygulaması) idari ve akademik personelin anketlere katılımında iki kat artışa neden olmuştur. Ancak öğrenci anketine beklenen katılım sağlanamamıştır. 2023 yılında anket tanıtımı ve anketler sonucu yapılan iyileştirmelerin öğrenciler tarafından görülmesi ve haberdar olması sağlanacaktır. Bu durumun ankete katılımı olumlu yönde etkileyeceği düşünülmektedir.



2022

Karadeniz Teknik Üniversitesi
Kurumsal Gelişim ve Planlama Koordinatörlüğü

+90 0462 377 44 01
+90 0462 377 44 45
+90 0462 377 44 86
www.ktu.edu.tr/yonetim
yonetim@ktu.edu.tr