



ÇALIŞAN VE ÖĞRENCİ
MEMNUNİYETİNİN ÖLÇÜLMESİ
ANKETLERİ
DEĞERLENDİRME RAPORU

2023

Kurumsal Gelişim ve Planlama
Koordinatörlüğü

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 2023 Yılı Sonuçları.....	13
Tablo 6. İdari Personel Memnuniyetinin Ölçülmesi Anketi 2023 Yılı Sonuçları.....	17
Tablo 7. Akademik Personel Memnuniyetinin Ölçülmesi Anketi 2023 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" için "KTÜ Anket Günü" uygulaması 2023 yılında da uygulanmaya devam edilmiştir. Rektörümüz Prof. Dr. Hamdullah ÇUVALCI tarafından 21 Aralık 2023 tarihinde ilan edilen anket uygulaması gerçekleştirilmiş ve 13 Ocak 2024 tarihine kadar memnuniyet anketlerine katılım sağlanabilmesi için 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 **21 Aralık 2023 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	10
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 vb.) 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 **21 Aralık 2023 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
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 **21 Aralık 2023 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

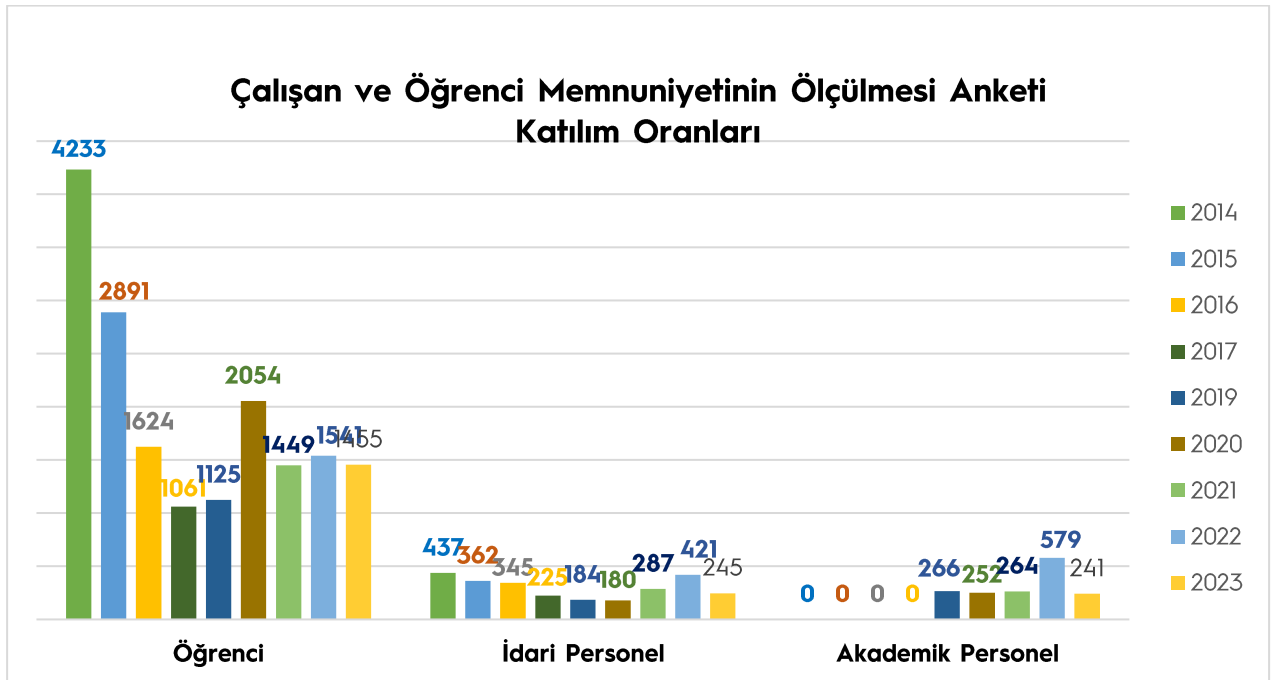
	Üniversitenin Çeşitli Hizmet ve Olanaklarının Yeterlilik Düzeyi	Çok Yetersiz								Çok İyi	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Çalışma ofisimin fiziksel imkânlarından memnunum										
2	Merkez kütüphane her türlü kaynak (veri tabanları dâhil) açısından yeterlidir										
3	Dersliklerimizin iklimlendirme ve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

2023 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	1542	1455	%94,35
İdari Personel	268	245	%91,42
Akademik Personel	340	241	%70,88



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

2023 yılında öğrencilere yönelik düzenlenen memnuniyet anketi uygulamasına ilişkin soru formu Cronbach's Alpha güvenilirlik testine tabi tutulmuş ve 2022 yılından farklı olarak "İnternet üzerinden yapılan dersler için kullanılan portaldan memnunum" sorusu eklenmiştir. 50 test sorunun Cronbach's Alpha sayısı ,983 olarak bulunmuştur. Test sonucunda, uygulanan anket formunun yüksek düzeyde güvenilirliğe sahip olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 5. Öğrenci Memnuniyetinin Ölçülmesi Anketi 2023 Yılı Sonuçları

ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ		Aritmetik Ortalama	Standart Sapma
1	Üniversite tarafında size sunulan bilişim altyapısı (derse yazılım, internet, şifre vb.) hizmetleri	5,4942	2,83252
2	Üniversite tarafında size sunulan kültür sanat olanakları	5,1113	2,79762
3	Üniversite tarafında size sunulan spor (spor tesisleri ve işletilmesi) olanakları	5,5120	2,79707
4	Kampüsünüzün fiziksel olanakları	6,1732	2,85172
5	Eğitim gördüğünüz binaların fiziksel olanakları	5,1533	2,94876
6	Eğitim gördüğünüz bölümdeki büro çalışanlarının size karşı tutumu	6,2584	2,87651
7	Üniversite içi güvenlik hizmetlerinin yeterliliği	6,3230	2,90498
8	Öğrenci kulüplerinin yeterliliği	5,9608	2,83459
9	Size sunulan staj destek hizmetleri	5,3629	2,92224
10	Danışmanınız tarafından size ayrılan zaman	5,6667	3,31614
11	Mesleğiniz ve bölümünüz ile ilgili rehberlik, bilgilendirme ve danışmanlık hizmetleri	5,4646	3,10476
12	Mezuniyet sonrası iş seçenekleriniz konusunda kapsamlı tanıtım ve yönlendirme hizmetleri	5,1842	3,07256
13	Üniversiteye başladığınız ilk günlerde üniversitenin tanıtımına yönelik sunulan(kampüs, bölüm, öğretim elemanları, olanaklar, etkinlik alanları, kütüphane vb.) hizmetler	5,6151	2,98050
14	Öğretim elemanlarının sizleri birey olarak dikkate alması ve önemsemesi	6,1560	3,01254
15	Öğretim elemanlarının sizlere yönelik davranışlarında adil ve tarafsız olması	6,4385	3,00232

16	Derslerde yapılan eğitim öğretim etkinliklerinin kalitesinin yüksek olması	6,1526	2,79124
17	Öğretim elemanlarının derslerine önem vermeleri ve iyi hazırlanmaları	6,6708	2,79827
18	Öğretim elemanlarının derslerden sonra ve programlarında belirtilen ofis saatlerinde rahatça ulaşılabilir olması	6,5230	2,83656
19	Öğretim elemanlarının derslere düzenli olarak zamanında gelmeleri ve bitirmeleri	7,3966	2,61150
20	Öğretim elemanlarının alandaki yenilikleri ve gelişmeleri sizlerle paylaşmaları	6,7093	2,81991
21	Derslerdeki etkinliklerde çağdaş araç gereçlerin (projektor vb. araçlar) kullanılması	6,9416	2,82527
22	Sınavların güvenli yapılması, sahtekârlık ve kopya olaylarının olmaması	7,6921	2,76449
23	İlgi ve gereksinimlerinizi karşılayacak sayı ve çeşitlilikte seçmeli derslerin olması	5,7278	3,02332
24	Öğrenim görmekte olduğunuz alanla ilgili yeterlilikleri kazandırıcı temel derslerin olması	6,5801	2,78363
25	Öğrenim görmekte olduğunuz bölüm yönetiminin sorun ve önerilerinize karşı duyarlılığı	6,1292	2,95865
26	Öğrenim görmekte olduğunuz bölümdeki bilgisayar laboratuvarının yeterliliği	5,1945	3,09278
27	Öğrenim görmekte olduğunuz dersliklerinizin temizlik düzeyi	7,0735	2,78618
28	Öğrenim görmekte olduğunuz dersliklerinizin aydınlatılma düzeyi	7,3485	2,60678
29	Öğrenim görmekte olduğunuz dersliklerinizin ısınma düzeyi	6,5684	2,99184
30	Öğrenim görmekte olduğunuz dersliklerinizin öğrenci kapasite düzeyi	6,6550	2,94549
31	Merkezi kütüphanedeki kaynak çeşitliliği	7,0770	2,62348
32	Merkezi kütüphaneden ödünç kitap alma sisteminin uygunluğu	7,3052	2,53348
33	Merkezi kütüphane görevlilerinin sizlerle ilgilenme düzeyi	6,6529	2,73820
34	Özel sektör tarafından işletilen kantinlerde sunulan ürünlerin ve hizmetin kalite düzeyi	6,1739	2,83608
35	Özel sektör tarafından işletilen kantininizin fiziksel ortamının uygunluğu	6,2687	2,85600
36	Üniversite tarafından işletilen restaurant, kafe vb. işletmelerin yeterlilik düzeyi	6,1588	2,86543
37	Üniversite tarafından size sağlanan burs olanakları	4,4247	3,07959
38	Ders programınızda yer alan derslerinizin teorik açıdan yeterliliği	6,5973	2,66001

39	Ders programınızda yer alan derslerinizin uygulama açısından yeterliliği	5,9766	2,88252
40	Derslere aktif katılımınızın sağlanması ile ilgili yöntem ve tekniklerin yeterlilik düzeyi	6,3210	2,78272
41	Dersleriniz ile ilgili kitap, ders notu gibi basılı ve görsel materyallerin yeterlilik düzeyi	6,1636	2,89489
42	Yabancı dil eğitiminin yeterlilik düzeyi	5,1333	3,10700
43	Sınavlardan sonra sınav sonucu ve cevaplar ile ilgili sizlere yapılan geri bildirim yeterliliği	5,4227	3,08132
44	Proje, yarışma vb. etkinlikler, hibeler, destekler konusunda yapılan bilgilendirmelerin yeterlilik düzeyi	5,6777	2,91887
45	Üniversitesinin faaliyetlerine yönelik karar alma süreçlerinde görüş, öneri ve eleştirilerinizin bölüm yönetiminden başlayarak üst yönetime kadar ulaştırılabilirlik düzeyi	5,6241	2,93597
46	Öğrenim görmekte olduğunuz bina içerisinde serbest çalışma yapabilecek salonların varlığı ve yeterliliği	5,0570	3,15098
47	Değişim programları (Erasmus,Farabi,Mevlanavb.) hakkında bilgilendirilme yeterliliği	5,2309	3,11764
48	Sizler için düşünülen ödül çeşitliliğinin yeterlilik düzeyi	4,7608	2,95342
49	Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından sunulan bilgilendirme hizmetinin yeterlilik düzeyi	5,2241	3,02659
50	İnternet üzerinden yapılan dersler için kullanılan portaldan memnuniyet	5,7491	3,08382
Genel Ortalama		6,0447	

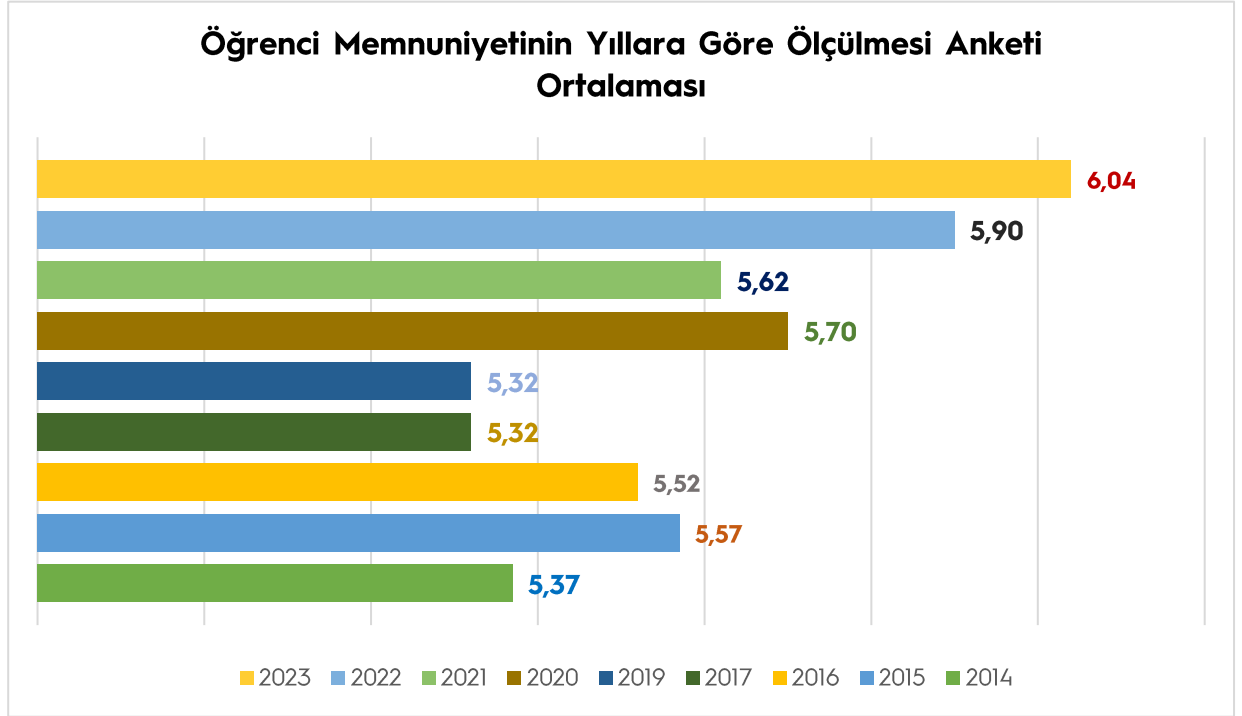
Yapılan anket uygulaması sonucunda öğrencilerin memnuniyet oranının ortalamanın üzerinde olduğu ve iyileştirmeye açık alanların bulunduğu sonucuna varılmıştır. En yüksek ve en düşük memnuniyet oranını içeren 3 (üç) önerme aşağıda belirtilmiştir.

En Yüksek Ortalamaya Sahip Olan 3 Önerme

ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ		Toplam Kişi Sayısı	Aritmetik Ortalama
1	Sınavların güvenli yapılması, sahtekârlık ve kopya olaylarının olmaması	1455	7,69
2	Öğretim elemanlarının derslere düzenli olarak zamanında gelmeleri ve bitirmeleri	1455	7,39
3	Öğrenim görmekte olduğunuz dersliklerinizin aydınlatma düzeyi	1455	7,35

En Düşük Ortalamaya Sahip Olan 3 Önerme

ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ		Toplam Kişi Sayısı	Aritmetik Ortalama
1	Üniversite tarafından size sağlanan burs olanakları	1455	4,42
2	Sizler için düşünülen ödül çeşitliliğinin yeterlilik düzeyi	1455	4,76
3	Öğrenim görmekte olduğunuz bina içerisinde serbest çalışma yapabilecek salonların varlığı ve yeterliliği	1455	5,06



Şekil 2. Öğrenci Memnuniyetinin Yıllara Göre Ölçülmesi Anketi Ortalaması

2023 yılında idari personele yönelik düzenlenen çalışan memnuniyetinin ölçülmesi anket uygulamasına Üniversitemiz bünyesinde görevli 245 idari personel katılmıştır. Memnuniyet anketi uygulamasına ilişkin soru formu Cronbach's Alpha güvenilirlik testine tabi tutulmuş ve 25 test sorunun Cronbach's Alpha sayısı ,969 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 2023 Yılı Sonuçları

	İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma
1	Üniversite tarafından size sunulan sağlık hizmetleri	5,8490	2,67150
2	Üniversite tarafından size sunulan kütüphane hizmetleri	7,3265	2,35556
3	Üniversite tarafından size sunulan bilişim (internet, teknik destek, yazılım v.b.) altyapısı hizmetleri	7,1959	2,48981
4	Üniversite tarafından size sunulan kültür-sanat olanakları	5,7184	2,74278
5	Üniversite tarafından size sunulan spor olanakları	5,8000	2,74698
6	Kampüs ve binaların fiziksel olanakları	5,8490	2,64684
7	Çalışma ofisinizin fiziksel olanakları	6,0082	3,08884
8	Biriminizin malzeme/ekipman ihtiyacının karşılanma düzeyi	6,4204	2,85704
9	Üniversitenin sağladığı sosyal tesis ve hizmetlerin yeterliliği	5,8571	2,63799
10	Sizlere yönelik hizmet içi ve kişisel gelişim eğitimlerinin	6,8694	2,49246
11	Üniversite içi güvenlik hizmetlerinin yeterliliği	7,1755	2,59843
12	Özlük işleriniz, atama, yükseltme, görev değişiklikleri süreçlerinin yeterlilik düzeyi	5,7878	3,05346
13	Yapı ve çevre işleri ile ilgili hizmetlerin yeterliliği	6,1306	2,72948
14	Üniversite Üst Yönetiminin size karşı ilgi, duyarlılık, çözüm üretme düzeyi	6,3837	2,87437
15	Birim yöneticilerinizin size karşı ilgi, duyarlılık, çözüm üretme düzeyi	7,1918	2,83998
16	Üniversite Üst Yönetimin ulaşılabilirliği/ulaşma kolaylığı	6,9551	2,77615
17	Biriminiz yöneticilerinizin ulaşılabilirliği/ulaşma kolaylığı	8,1837	2,39940
18	Üniversite Üst Yönetiminin çalışanları tanıma, takdir ve ödüllendirme düzeyi	5,9347	2,96493
19	Birim Yöneticilerinizin sizleri tanıma ve takdir düzeyi	6,9224	2,98735
20	Yöneticilerinizin yetki paylaşımı ve inisiyatif verme düzeyi	6,7429	2,93425
21	Yöneticilerinizin sizlerin görüşlerini dikkate alma düzeyi	6,7592	2,93285
22	Üniversitede iş arkadaşlığının ve sosyal ortamın düzeyi	6,4980	2,65599
23	Üniversite tarafından size sunulan ulaşım hizmetlerinin yeterlilik düzeyi	7,3020	2,48739
24	Kurum içinde bilgi edinme hakkınızı kullanabilme düzeyiniz	7,0735	2,45507
25	Çalışmalarınız sırasında ihtiyaç duyduğunuz Üniversite geneline ait verilere ulaşabilme kolaylığınız	7,2735	2,26582
Genel Ortalama		6,6083	

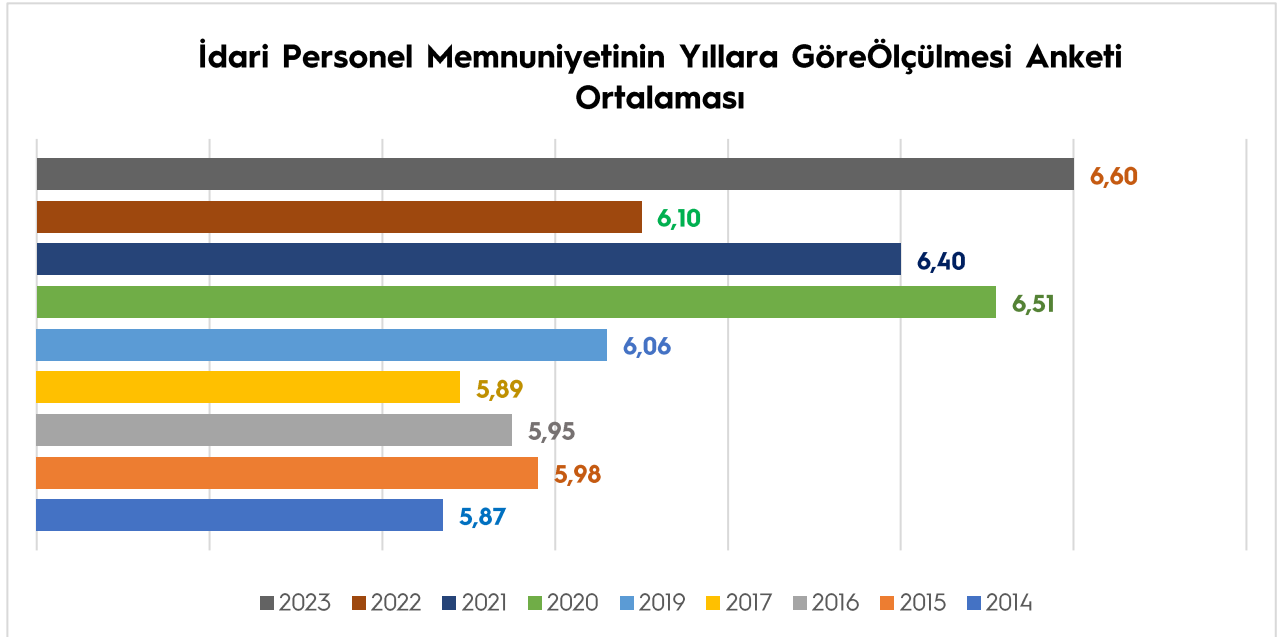
Analiz çalışması sonucunda idari personelin memnuniyet oranının ortalamanın üzerinde olduğu ve iyileştirmeye açık alanların bulunduğu sonucuna varılmıştır. En yüksek ve en düşük memnuniyet oranını içeren 3 (üç) önerme aşağıda belirtilmiştir.

En Yüksek Ortalamaya Sahip Olan 3 Önerme

İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ		Toplam Kişi Sayısı	Aritmetik Ortalama
1	Biriminiz yöneticilerinizin ulaşılabilirliği/ulaşma kolaylığı	245	8,18
2	Üniversite tarafından size sunulan kütüphane hizmetleri	245	7,32
3	Üniversite tarafından size sunulan ulaşım hizmetlerinin yeterlilik düzeyi	245	7,30

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	245	5,78
2	Üniversite tarafından size sunulan spor olanakları	245	5,80
3	Kampüs ve binaların fiziksel olanakları	245	5,84



Şekil 3. İdari Personel Memnuniyetinin Yıllara Göre Ölçülmesi Anketi Ortalaması

Akademik personele yönelik düzenlenen çalışan memnuniyet anketi uygulamasına Üniversitemiz bünyesinde görevli 241 akademik personel katılmıştır. Memnuniyet Anketi uygulamasına ilişkin soru formu Cronbach's Alpha güvenilirlik testine tabi tutulmuş ve 37 test sorunun Cronbach's Alpha sayısı ,974 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 2023 Yılı Sonuçları

AKADEMİK PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ		Aritmetik Ortalama	Standart Sapma
1	Çalışma ofisimin fiziksel imkânlarından memnunum	6,9046	2,72244
2	Merkez kütüphane her türlü kaynak (veri tabanları dâhil) açısından yeterlidir	7,2490	2,16512
3	Dersliklerimizin iklimlendirme ve diğer fiziksel imkânlarından memnunum	5,9336	2,73018
4	Üniversitemizin kongre-toplantı salonları ve mekânları yeterlidir	7,7842	2,24238
5	Üniversitemizin sunduğu teknolojik ve bilişim sistemleri altyapısı yeterlidir	6,4896	2,50684
6	Üniversitemizin hedefleri, misyonu ve vizyonu açık ve anlaşılabilir	7,9336	2,10845
7	Birim yöneticilerime kolayca ulaşabiliyorum	8,6017	1,95337
8	Üniversitemizin üst yönetimine kolayca ulaşabiliyorum	7,8299	2,39272
9	Kendimi Üniversitemin bir parçası olarak görüyorum	8,0124	2,37782
10	Sorunlarım ve önerilerime karşı birim yöneticilerimin yeterli duyarlılığı vardır	7,4149	2,57755
11	Üniversite yönetiminin alınan kararlara katılım sağlayabiliyorum, görüş ve öneri sunabiliyorum	6,7552	2,75572
12	Öğretim elemanlarımız ve idari personelimiz arasındaki iletişim güçlüdür	7,1701	2,36469
13	Öğretim elemanlarımız arasındaki işbirliği düzeyi	6,7261	2,33446
14	Bizleri ilgilendiren duyurular zamanında ve etkin olarak yapılmaktadır	7,7178	2,20493
15	Üniversitemizin/birimimizin araştırma laboratuvarları yeterli donanıma sahiptir	6,3817	2,44513
16	Üniversitemizin sunduğu eğitici eğitimleri programlarından memnunum	7,3610	2,05912

17	Üniversitemizin kurum dışı fonlar için yaptığı tanıtımlardan memnunum	7,1618	2,32620
18	Araştırmalarımıza ayrılan BAP desteklerinden memnunum	7,0041	2,43670
19	Aldığımız dış kaynaklı projelerimizin (TÜBİTAK, AB, TAGEM vb.) uygulanmasında üniversitemiz tarafından sağlanan kolaylıklar ve desteklerden memnunum	7,4191	2,17243
20	Birimimizdeki akademik kadro sayısı yeterlidir	5,7012	3,07983
21	Birimimizdeki idari personel sayısı yeterlidir	6,0581	2,89625
22	Ön lisans ve lisans programlarına kaydolan öğrencilerin nitelikleri üst seviyededir	5,1120	2,40830
23	Lisansüstü programlara kaydolan öğrencilerin nitelikleri üst seviyededir	5,8548	2,20030
24	Üniversitemizin bilimsel toplantılara katılım için sağladığı desteklerden memnunum	4,7552	2,86833
25	Üniversitemizin sunduğu sağlık hizmetleri ihtiyacımızı karşılamaktadır	6,5187	2,54310
26	Üniversitemizin sunduğu yemekhane ve kantin hizmetleri ihtiyacımızı karşılamaktadır	5,1411	3,03535
27	Üniversitemizin sunduğu temizlik hizmetleri yeterlidir	6,2407	2,59169
28	Üniversitemizin sunduğu kültür ve sanat hizmetleri ihtiyaçlarımızı karşılamaktadır	6,2116	2,47673
29	Üniversitemizin sunduğu spor ve dinlenme hizmetleri ihtiyacımızı karşılamaktadır	6,5062	2,55134
30	Üniversitemiz çevreye ve ekolojik dengenin korunmasına gerekli özeni göstermektedir	7,1701	2,38225
31	Üniversitemizin sunduğu güvenlik hizmetleri yeterlidir	7,2324	2,41090
32	Üniversitemiz web sayfasının tasarımını beğeniyorum	7,2656	2,33185
33	Üniversitemiz web sayfasının (KTÜ ana sayfa) içeriğini yeterli buluyorum	7,4647	2,15247
34	Üniversitemizin ulaşım hizmetlerini yeterli buluyorum	6,8797	2,48622
35	Tahakkuk eden ücretlerim hesabıma kısa sürede aktarılıyor	7,5104	2,54969
36	Üniversitemizin matbaa ve yayın olanakları yeterli düzeydedir	6,6556	2,49367
37	Üniversitemizin sunduğu otopark hizmetlerinden memnunum	7,6141	2,38495
Genel Ortalama		6,8579	

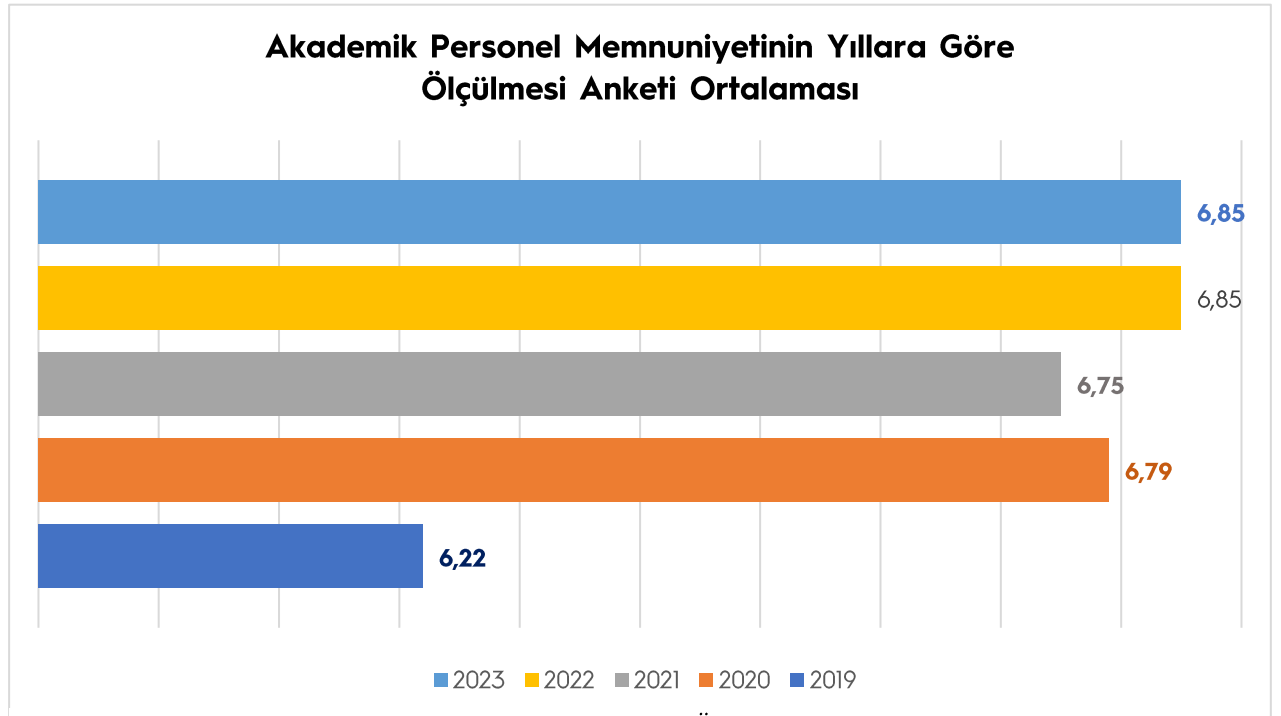
En yüksek ve en düşük memnuniyet oranını içeren 3 (üç) önerme aşağıda belirtilmiştir.

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 2023 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

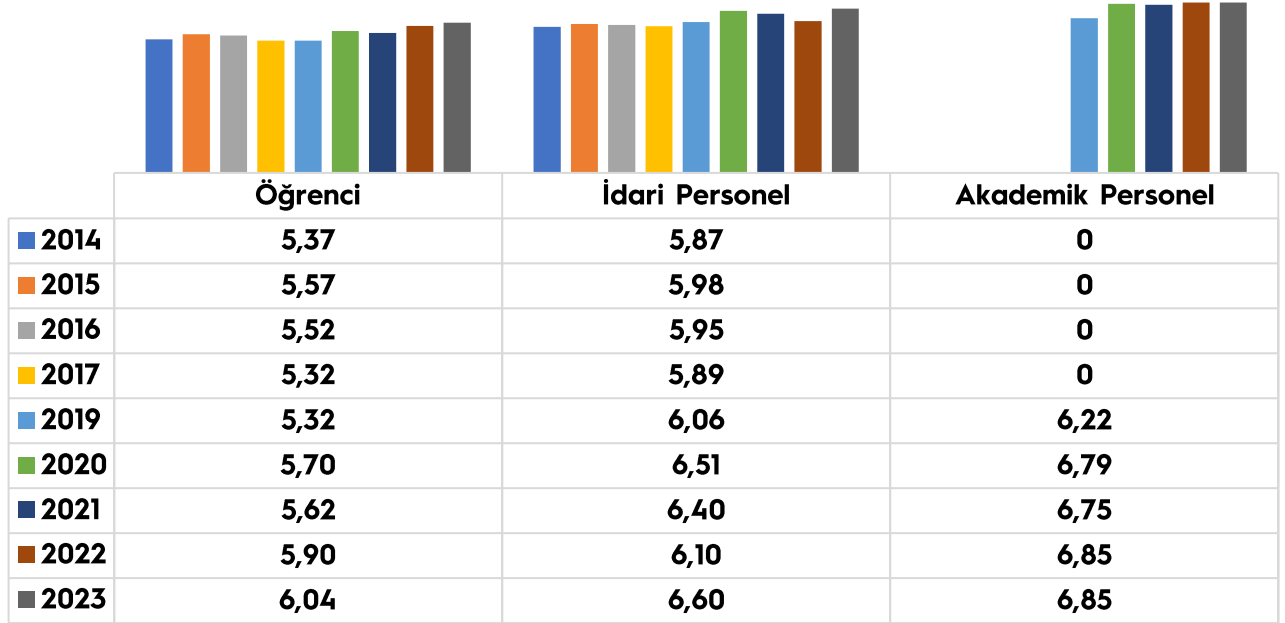
	2021		2022		2023 Hedefi	2023	
	Ortalama	Memnuniyet Oranı (%)	Ortalama	Memnuniyet Oranı (%)		Ortalama	Memnuniyet Oranı (%)
Öğrenci Memnuniyet Anketi	5,62	56,20	5,90	59,00	60,77	6,04	60,40
İdari Personel Memnuniyet Anketi	6,40	64,00	6,10	61,00	62,83	6,60	66,00
Akademik Personel Memnuniyet Anketi	6,75	67,50	6,85	68,50	70,55	6,85	68,50

5. GEÇMİŞ DÖNEM VERİLERİNİN KARŞILAŞTIRMASI

2014-2023 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
(2014-2023 Yılları)**



Şekil 5. Anket Geneline Göre Geçmiş Dönem Verilerinin Karşılaştırılması

Öğrenci Kalite Komisyonu'nun geri bildiri mi üzerine 2024 yılında gerçekleştirilecek öğrenci memnuniyet anketinde, 50 soruluk anket seti gruplandırılarak uygulanması planlanmaktadır.

2023

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@ktu.edu.tr