

T.C. PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ DENİZLİ SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU

2025-2026 EĞİTİM-ÖĞRETİM DÖNEMİ GENEL MEMNUNİYET ANKETİ ANALİZ RAPORU

Rapor Türü:	İç Paydaş Değerlendirme Raporu	Uygulama Dönemi:	2025-2026 Eğitim-Öğretim Yılı
Veri Toplama Yöntemi:	Dijital Ortam / Anonim Katılım	Örneklem Hacmi (N):	142 Katılımcı
Dayanak Ölçütü:	YÖKAK Kurumsal İç Değerlendirme Kılavuzu	Erişim Düzeyi:	Kamuoyuna Açık Gösterge

1. GİRİŞ VE METODOLOJİ

Bu rapor, kurumun iç kalite güvence mekanizmaları ve Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK) kurumsal dış değerlendirme ölçütleri doğrultusunda, öğrencilerin akademik ve idari hizmetlere yönelik algılarını tespit etmek amacıyla hazırlanmıştır.

Veri toplama süreci, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK) düzenlemelerine uygun olarak gerçekleştirilmiş ve analizlerde kimlik belirteçleri kullanılmamıştır. Elde edilen 142 adet anket verisinin, kurumsal programların genel dağılımını yansıtmaya ve temsiliyet gücü bakımından istatistiksel açıdan yeterli düzeyde olduğu belirlenmiştir.

%76,06

Genel Kurumsal Memnuniyet

%90,14

En Yüksek Memnuniyet Oranı

%19,71

En Düşük Memnuniyet Oranı

2. ANA ÖLÇÜTLERE GÖRE BULGULARIN ANALİZİ

Anket maddelerinden elde edilen nicel veriler, YÖKAK Kurumsal İç Değerlendirme Raporu (KİDR) kılavuzunda yer alan ana ölçüt yapılarına göre sınıflandırılmıştır. Tablolarda yer alan "Memnuniyet Oranı", "Kesinlikle Katılıyorum" ve "Katılıyorum" yanıtlarının kümülatif yüzdesini; "Ortalama Skor" ise 5'li Likert ölçeği aritmetik ortalamasını ifade etmektedir.

A. Liderlik, Yönetim ve Kalite Güvencesi Sistemi Bulguları

Bu başlık altında, YÖKAK Kurumsal İç Değerlendirme Kılavuzu'nda yer alan kurumsal yönetim mekanizmaları, idari süreçlerin etkinliği ve kaynak yönetimi standartları doğrultusunda elde edilen veriler analiz edilmiştir. Değerlendirilen kurumsal maddeler; idari işleyiş ve süreç yönetimini, fiziksel ve dijital altyapı kaynaklarının (Wi-Fi, ortak alanların hijyen şartları vb.) yönetim performansını ve liderlik mekanizmalarının iç paydaş geri bildirimlerine olan duyarlılığını doğrudan yansıtmaktadır. Bu doğrultuda, operasyonel hizmet kalitesi ve kaynak tahsis etkinliği, kurumun yönetim sistemi başarısının bir göstergesi olarak ele alınmıştır.

Değerlendirilen Kurumsal Madde	Memnuniyet %	Ort. Skor
Talep edilen belgelerin (transkript, öğrenci belgesi vb.) makul sürede hazırlanması	83,80%	4,08
Kurumda güvenli bir ortamın tesis edilmiş olması	77,46%	3,92

Değerlendirilen Kurumsal Madde	Memnuniyet %	Ort. Skor
Kurum yönetiminin, öğrenci sorunlarına karşı duyarlılığı	70,42%	3,75
İdari personelin iletişim dili ve yardımseverlik düzeyi	64,79%	3,77
Kampüs içi Wi-Fi internet hızı ve kapsama alanının yeterliliği	50,70%	3,20
Tuvaletlerin temizliği ve sarf malzeme (sabun, peçete) temininin yeterliliği	19,71%	2,29

B. Eğitim ve Öğretim Bulguları

Bu başlık kapsamında ders izlenceleri, akademik danışmanlık süreçleri, ölçme-değerlendirme faaliyetleri ile fiziksel ve dijital öğrenme ortamları incelenmiştir.

Değerlendirilen Kurumsal Madde	Memnuniyet %	Ort. Skor
Ders izlenceleri, kaynaklar ve notların güncelliği ile erişilebilirliği	90,14%	4,20
Akademik danışmana erişim ve sağlanan rehberliğin yeterliliği	82,39%	4,20
Sınav sonuçlarının şeffaf ve zamanında açıklanması	83,80%	4,13
Staj ve iş imkanları hakkında yapılan kurumsal bilgilendirmeler	80,28%	3,98
Öğrenci Bilgi Sistemi (OBS) ve Uzaktan Eğitim sisteminin kullanım kolaylığı	77,46%	3,96
Dersliklerin fiziksel konforu, ısı ve kapasite yeterliliği	75,35%	3,88
Derslik, sıra ve amfilerin temizlik düzeyi	71,12%	3,77
Kütüphane ve çalışma alanlarının sessizlik ve kapasite durumu	66,90%	3,62
Mesleki eğitim laboratuvarlarının donanım bakımından yeterliliği	50,00%	3,34

C. Araştırma ve Geliştirme Bulguları

Kurumun kütüphane veri tabanı altyapısı ile bilimsel kaynaklara uzaktan erişim imkanlarının yeterlilik düzeyi analiz edilmiştir.

Değerlendirilen Kurumsal Madde	Memnuniyet %	Ort. Skor
Veritabanlarına ve akademik kaynaklara kampüs dışından erişim kolaylığı	75,35%	3,94

D. Toplumsal Katkı Bulguları

Kurum bünyesinde yürütülen sosyal, kültürel ve akademik etkinliklerin nicel ve nitel yeterliliği değerlendirilmiştir.

Değerlendirilen Kurumsal Madde	Memnuniyet %	Ort. Skor
Düzenlenen sosyal, kültürel ve akademik etkinliklerin yeterliliği	58,45%	3,48

3. DİLEK, ŞİKAYET VE TALEP YÖNETİMİ ANALİZİ

Kurum içi geri bildirim kanallarının etkililiğinin izlenmesi kapsamında, katılımcıların başvuru durumları ve sonuç memnuniyetleri incelenmiştir.

- Katılımcıların %7,75'inin (11 öğrenci) kurumsal birimlere resmi veya gayri resmi talep/şikayet ilettiği tespit edilmiştir.
- İlgili başvuruların çözüm hızı ve sürecine yönelik memnuniyet dağılımında; 8 öğrencinin "Hiç Memnun Kalmadığı", 2 öğrencinin "Kısmen Memnun Kaldığı", 1 öğrencinin ise "Tamamen Memnun Kaldığı" belirlenmiştir.

Geri Bildirim Mekanizmaları Değerlendirmesi

Başvuruların çözüm süreçlerindeki memnuniyetsizlik oranı (%72,73), dilek ve şikayet takip sistemlerinin işlem hızı ve şeffaflık ilkeleri doğrultusunda yapılandırılması ihtiyacını göstermektedir.

4. NİTEL VERİLERİN TEMATİK ANALİZİ

Katılımcıların açık uçlu ifadelerle dayalı olarak beyan ettikleri öncelikli iyileştirme talepleri, yapılan tematik kodlama çalışmaları neticesinde üç ana başlık altında gruplandırılmıştır:

Tema Başlığı	Frekans (f)	Öne Çıkan Ortak Bildirimler
Hijyen ve Ortam Şartları	38	Tuvalet alanlarının temizlik sıklığının artırılması, sabun ve kağıt havlu gibi temel ihtiyaçların sürekli olarak bulundurulması talebi.
Eğitim Programlama	11	Ders programlarındaki gün içi boşlukların (pencerelerin) azaltılması ve haftalık ders dağılımlarının optimize edilmesi ihtiyacı.
Fiziksel / Dijital Altyapı	8	Belirli derslik ve amfilerde Wi-Fi sinyal gücü yetersizlikleri ile uygulama laboratuvarlarındaki bazı donanımların güncellenmesi talebi.

5. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

"Genel olarak üniversiteden memnunum ve burayı tercih ettiğim için mutluyum" maddesine yönelik kümülatif olumlu algı oranı %76,06 (Ortalama Skor: 3,94) olarak tespit edilmiştir. Elde edilen veriler, eğitim-öğretim kalitesi ve akademik destek süreçlerinin kurumsal aidiyet üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğunu, bununla birlikte fiziksel altyapı ile hijyen şartlarına yönelik iyileştirmelerin kurumsal performans göstergelerini destekleyeceğini ortaya koymaktadır.

6. PUKÖ DÖNGÜSÜ MATRİSİ

Ölçme ve değerlendirme faaliyetleri sonucunda iyileştirmeye açık olarak tespit edilen alanlara yönelik oluşturulan kurumsal eylem planı aşağıda sunulmuştur:

YÖKAK Ölçütü	İyileştirmeye Açık Alan	Öngörülen Faaliyet / Önlem Planı	Sorumlu Birim
Ölçüt A.4	Ortam Hijyeni ve Sarf Malzeme Temini	Ortak kullanım alanlarının temizlik periyotları artırılabacak, kontrol takip çizelgeleri vasıtasıyla idari denetim mekanizmaları işletilecektir.	Destek Hizmetleri Birimi
Ölçüt A.4	Kablosuz İnternet (Wi-Fi) Altyapısı	Sinyal zayıflığı tespit edilen bölgelere ek erişim noktalarının (Access Point) konumlandırılması amacıyla ilgili daire başkanlığı ile koordinasyon sağlanacaktır.	Bilgi İşlem Birimi
Ölçüt A.3	Dilek ve Şikayet Takip Süreçleri	Başvuruların takibini, çözüm hızını ve şeffaflığını artırmak üzere dijital tabanlı bir talep takip modülünün hayata geçirilmesi planlanacaktır.	Yüksekokul Kalite Komisyonu
Ölçüt B.3	Laboratuvar Donanım Yeterliliği	Eğitim laboratuvarlarında teknik ömrünü tamamlamış cihazların envanteri çıkarılarak bütçe planlamalarında öncelikli alım kapsamına dahil edilecektir.	Yüksekokul Yönetimi
Ölçüt B.1	Haftalık Ders Programı Yapısı	Haftalık ders planlamalarında gün içi boşlukların asgari düzeye indirilmesi amacıyla ilgili kurullar bazında düzenleme yapılacaktır.	Bölüm Başkanlıkları

Bu rapor, Yüksekokul Kalite Komisyonu tarafından değerlendirilmiş ve kurumsal kalite döngüsü kapsamında takibe alınmıştır.