



PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ

**2022 GENEL MEMNUNİYET ANKETİ
SONUÇ RAPORU**

**Kalite Yönetimi ve Veri Değerlendirme
Uygulama ve Araştırma Merkezi**

KAVDEM

2023

2022 Genel Memnuniyet Anketi Sonuç Raporu**Giriş**

Üniversitemizde gerçekleştirilen Eğitim-Öğretim, Araştırma-Geliştirme, Toplumsal Katkı Faaliyetleri ile idari ve destek süreçlerinin etkinliğini artırmak, gelişmeye açık alanları tespit etmek ve üniversitemizin kalitesini iyileştirmek amacıyla Genel Memnuniyet Anketi uygulanmaktadır. Uygulanan anketlerin sonuçlarına yönelik değerlendirmeler ile güçlü ve gelişmeye açık yönlerin tespit edilmesi, ihtiyaç halinde iyileştirme çalışmalarının yapılması amaçlanmaktadır.

Paydaş katılımı Yükseköğretimde Kalite Güvence Sisteminin en önemli bileşenleri arasında yer almaktadır. Süreçlere dahil olan veya süreçlerden etkilenen paydaşların görüşlerinin alınması, üniversitedeki işleyişin geliştirilmesi ve paydaş memnuniyetinin sağlanması açısından bir gerekliliktir. Kurumsal Akreditasyon Programı kapsamında tam akredite bir üniversite olmak için de Planla - Uygula - Kontrol Et - Önlem Al (PUKÖ) döngüsünün paydaş katılımıyla tamamlanması beklenmektedir.

Geçtiğimiz yıllarda Öz Değerlendirme Anketi olarak uygulanan anket, bu yıl Genel Memnuniyet Anketi adıyla uygulanmıştır. Üniversitemizde bir kurum kültürü haline gelen bu anketler, her yılın başında bir önceki yılı değerlendirmek üzere 2015 yılından bu yana Kalite Yönetimi ve Veri Değerlendirme Uygulama ve Araştırma Merkezi (KAVDEM) tarafından uygulanmakta ve KAVDEM [web sitesinde](#) yayınlanmaktadır.

Genel Memnuniyet Anketi “Eğitim-Öğretim Süreçlerinin Değerlendirilmesi”, “Araştırma ve Geliştirme (Bilgi Üretme) Süreçlerinin Değerlendirilmesi”, “Toplumsal Katkı Süreçlerinin Değerlendirilmesi”, “İdari ve Destek Süreçlerinin Değerlendirilmesi”, “Yönetmelik Özelliklerinin Değerlendirilmesi (Yapısal)” ve “Yönetmelik Özelliklerinin Değerlendirilmesi (Davranışsal)” boyutlarından oluşmaktadır. Her bir boyut altında akademik personel, idari personel ve öğrencilere ilgisine göre sorulan farklı sorulardan oluşmaktadır. Bu yıl tüm sorular gözden geçirilerek bazı soruların ifade ediliş biçimlerinde değişiklikler yapılmış ve yeni sorular eklenmiştir.

Anket Microsoft Forms anket sisteminden farklı gruplara farklı anket bağlantıları gönderilerek uygulanmıştır. Anket sonuçları için SPSS programında her bir soruya yönelik ortalama puan hesaplamaları yapılmıştır. Ortaya çıkan sonuçlar analiz edilerek ve karşılaştırma yapılarak yorumlamalar yapılmıştır.

2022 yılında Genel Memnuniyet Anketi 25.01.2023-25.02.2023 tarihleri arasında yapılmıştır. Ancak 6 Şubat 2022 tarihinde ülkemizde yaşanan deprem felaketi nedeniyle anketin cevaplanma sayıları önceki yıllar ile kıyaslandığında daha düşük olmuştur.

Katılımcı Profili

2022 yılında iç paydaşlar ile yapılan ankete toplam 960 yanıt alınmıştır. Yanıtların paydaşlara göre dağılımı aşağıdaki gibidir:

İç Paydaş	Katılım
Akademik Personel	204
İdari Personel	139
Öğrenci	617
Toplam	960

T.C. PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ

2022 Genel Memnuniyet Anketi Sonuç Raporu

A. Eğitim-Öğretim Süreçlerinin Değerlendirilmesi

ANKET SORULARI	AKADEMİK			ÖĞRENCİ		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
1) Eğitim Programınızın kapsamının ulusal ve uluslararası ihtiyaçlara uygunluğundan	3,71	3,79	3,85	2,90	3,21	3,18
2) Programınızın tanımlanan eğitim hedeflerinin güncel şartlarla uyumluluk düzeyinden	3,71	3,74	3,83	2,97	3,26	3,21
3) Programınız müfredatında yer alan derslerin, programın amaç ve hedefleri ile uyumluluğundan	3,82	3,87	3,92	3,14	3,42	3,47
4) Eğitim ve öğretim süreçlerine paydaşların (akademik personel, öğrenci, işveren, meslek odaları, mezunlar vb.) görüşlerinin dahil edilme düzeyinden	3,41	3,42	3,43	2,96	3,13	3,04
5) Programınızın Eğitim Bilgi Sisteminde belirtilen, mezunlara kazandırılması hedeflenen çıktıların yeterliliğinden	3,65	3,66	3,71	3,00	3,12	3,04
6) Eğitim-öğretim altyapı olanaklarının (derslik, bilgisayar donanımı, laboratuvar, çalışma alanları, kütüphane vd.) yeterliliğinden	2,76	3,03	3,18	2,64	2,93	2,80
7) Yandal ve çift anadal uygulamalarının yeterliliğinden	3,20	3,12	3,26	2,83	3,00	3,02
8) Öğrencilere sunulan danışmanlık hizmetlerinin etkinliğinden	3,73	3,91	3,93	2,90	3,03	2,92
9) Programlarda kullanılan ölçme ve değerlendirme yöntem ve araçlarının (sınav, ödev, proje, vb.) uygunluğundan	3,77	3,80	3,80	2,96	3,16	3,08
10) Öğrencilere yönelik düzenlenen akademik olmayan etkinliklerin yeterliliğinden	3,26	3,47	3,55	2,62	2,82	2,81
11) Öğrencilere sunulan EDS, EBS, Öğrenci Bilgi Sistemi, Genel Bildirim Sistemi gibi destek hizmetlerinin yeterliliğinden	3,97	3,01	3,22	3,53	2,83	2,73
12) Öğrencilere sunulan yabancı dil eğitiminin yeterliliğinden	2,81	2,81	2,90	2,46	2,59	2,67
13) Programınızın ilgili ulusal ve uluslararası programlarla iş birliğine uygunluğundan	3,36	3,39	3,48	2,81	2,95	2,96
14) Ulusal ve Uluslararası değişim programlarına katılım olanaklarının yeterliliğinden	3,10	3,09	3,22	2,71	2,87	2,87
15) Öğrencilere yönelik düzenlenen oryantasyon süreçlerinin yeterliliğinden	3,63			2,87		
16) Engelli öğrencilere sunulan eğitim ve öğretim hizmetlerinin yeterliliğinden	3,51			3,21		
Eğitim-Öğretim süreçlerinin uygulamalarının etkinlik düzeyi		3,71	3,64		3,13	2,91
Uzaktan eğitim öğretim süreçlerinin uygulamalarının etkinlik düzeyi		3,58	3,41		3,07	2,67

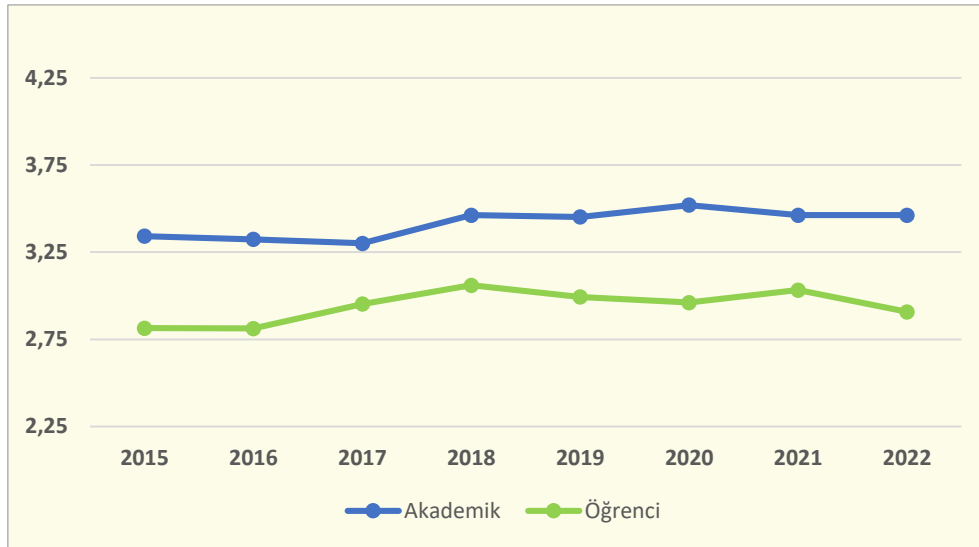
2022 Genel Memnuniyet Anketi Sonuç Raporu

Eğitim-Öğretim Süreçlerinin Değerlendirilmesine ilişkin sorularda öğrencilerin verdikleri puanların ortalamaları 2,46 ile 3,53; akademik personelin puan ortalamaları ise 2,76 ile 3,97 arasında değişmektedir. Öğrenciler, en düşük puanları “Öğrencilere sunulan yabancı dil eğitiminin yeterliliğinden” ve “Öğrencilere yönelik düzenlenen akademik olmayan etkinliklerin yeterliliğinden” sorularına verirken en yüksek puanı “Öğrencilere sunulan EDS, EBS, Öğrenci Bilgi Sistemi, Genel Bildirim Sistemi gibi destek hizmetlerinin yeterliliğinden” sorusuna vermiştir. Öğrencilerin bu gruptaki sorulara verdikleri cevaplar genel olarak “Memnunum” olmuştur.

Akademik personel için en düşük puanlar “Eğitim-öğretim altyapı olanaklarının (derslik, bilgisayar donanımı, laboratuvar, çalışma alanları, kütüphane vd.) yeterliliğinden” ve “Öğrencilere sunulan yabancı dil eğitiminin yeterliliğinden” sorularında görülmektedir. En yüksek puan ise “Öğrencilere sunulan EDS, EBS, Öğrenci Bilgi Sistemi, Genel Bildirim Sistemi gibi destek hizmetlerinin yeterliliğinden” ve “Programınız müfredatında yer alan derslerin, programın amaç ve hedefleri ile uyumluluğundan” sorularındadır. Akademik personelin bu gruptaki sorulara verdikleri cevaplar genel olarak “Memnunum” düzeyindedir. Bir önceki yılın puanlarıyla kıyaslandığında öğrencilerin puanlarındaki en yüksek artış “Öğrencilere sunulan EDS, EBS, Öğrenci Bilgi Sistemi, Genel Bildirim Sistemi gibi destek hizmetlerinin yeterliliğinden” sorusundadır.

“Öğrencilere sunulan EDS, EBS, Öğrenci Bilgi Sistemi, Genel Bildirim Sistemi gibi destek hizmetlerinin yeterliliğinden” sorusuna öğrencilerin 2021 yılındaki cevapları orta memnuniyet düzeyinde iken 2022 yılındaki cevapları memnunum seviyesinde gözlenmiştir. Akademik personelin geçen yılki puanlarıyla karşılaştırmasında en yüksek artış öğrencilerdeki gibi “Öğrencilere sunulan EDS, EBS, Öğrenci Bilgi Sistemi, Genel Bildirim Sistemi gibi destek hizmetlerinin yeterliliğinden” sorusundadır.

Hem öğrencilerin hem de akademik personelin “Eğitim-öğretim altyapı olanaklarının (derslik, bilgisayar donanımı, laboratuvar, çalışma alanları, kütüphane vd.) yeterliliğinden” sorusundaki durumdan memnuniyetlerindeki düşüş dikkat çekicidir. Bu memnuniyetsizliğin nedeni olarak bilgisayar donanımı ve laboratuvarların teknik altyapısının güncel olmaması düşünülmektedir. 2022 yılında öğrencilerin genel olarak eğitim öğretim süreçlerinden orta düzeyde memnun olduğu, akademik personeli ise memnun olduğu görülmektedir.



Şekil.1 Yıllara Göre Eğitim-Öğretim Süreçlerinin Değerlendirilmesi

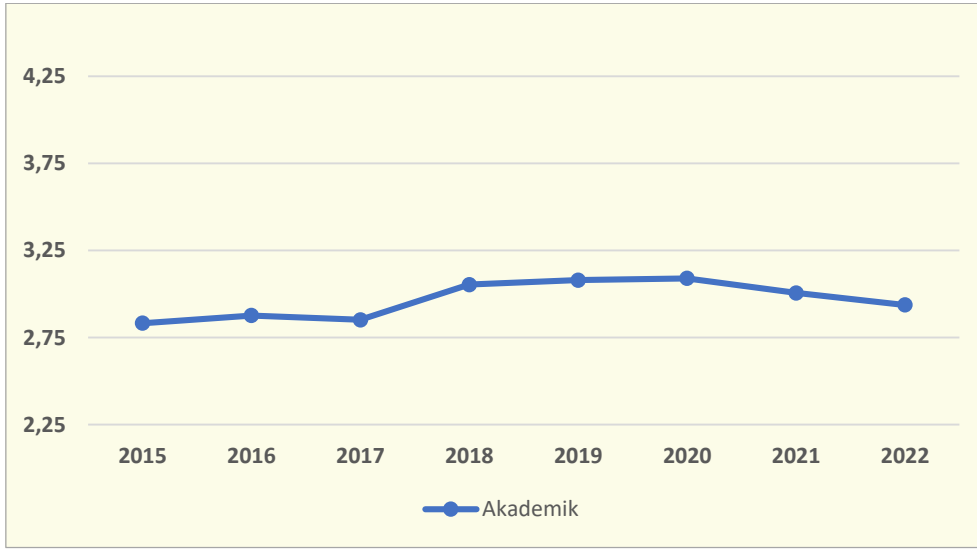
T.C. PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ
2022 Genel Memnuniyet Anketi Sonuç Raporu

B. Araştırma ve Geliştirme (Bilgi Üretme) Süreçlerinin Değerlendirilmesi

ANKET SORULARI	AKADEMİK		
	2022	2021	2020
1) Ar-Ge çalışmalarının niteliğinin ulusal ve uluslararası ihtiyaçlara uygunluğundan	3,09	3,37	3,41
2) Ar-Ge çalışmalarının nicelik olarak yeterliliğinden	3,04	3,23	3,10
3) Ar-Ge olanaklarının ve kaynaklarının yeterliliğinden	2,76	2,80	3,19
4) Disiplinler arası Ar-Ge çalışmalarının yeterliliğinden	2,85	3,00	3,11
5) Uluslararası iş birlikleri ile yürütülen Ar-Ge çalışmalarının yeterliliğinden	2,81	2,74	2,81
6) Ar-Ge çalışmalarına sağlanan teşvik, ödül vb. uygulamaların yeterliliğinden	2,69	2,66	2,80
7) Ar-Ge çalışmalarının sonuçlarının nitel ve nicel olarak kurumsal hedeflerle ilişkilendirilme düzeyinden	3,00	3,04	3,13
8) Ar-Ge faaliyetlerine yönelik proje, fon, destek ve ödüllerin duyurulması ve paylaşılması ile ilgili araç, ortam ve yöntemlerin yeterliliğinden	2,91		
9) Ar-Ge faaliyetlerinin sonuçlarının duyurulması ve paylaşılması ile ilgili araç, ortam ve yöntemlerin yeterliliğinden	3,03	3,12	3,21
10) Ar-Ge çalışmalarının uygulanmasında paydaşlarla iş birliğinin yeterliliğinden	3,00	2,98	3,00
11) Ar-Ge faaliyetlerinin sonuçlarının kurumsal, toplumsal faydaya (ürün, patent, bilimsel yayın vb) dönüşmesindeki yeterlilik düzeyi	2,98	3,00	3,07
12) Uygulama ve Araştırma Merkezlerinin gerçekleştirdiği Ar-Ge faaliyetlerinin yeterliliğinden	2,92		
13) Girişimcilik ve yenilikçilik faaliyetlerinin yeterliliğinden	2,97		
14) Ar-Ge faaliyetleri için üniversite dışı desteklerden yararlanma düzeyinden	2,86		
15) Ar-Ge çalışmaları için gerekli olan kütüphane hizmetlerinin (kitap, süreli süresiz dergi, veritabanı abonelikleri) duyurulmasının yeterliliğinden	3,16		
Araştırma ve geliştirme çalışmalarında stratejik bakış açısının uygunluğu (hedeflerin tanımlanması, öncelikli alanların belirlenmesi, vd.)		3,16	3,26
Araştırma ve geliştirme çalışmaları ile ilgili süreçlerin planlanmasında ve yürütülmesinde etkinlik düzeyi		3,19	3,24
Uluslararası iş birlikleri ile yürütülen araştırma ve geliştirme çalışmalarına yönelik sağlanan olanakların yeterliliği		2,69	2,82
Araştırma ve geliştirme çalışmaları ile eğitim-öğretim faaliyetleri arasındaki etkileşimin sağlanabilme düzeyi		3,09	3,15
Araştırma ve geliştirme faaliyetlerinin sonuçlarının toplumsal faydaya, değere dönüşmesinde sağlanan desteklerin ve çabaların yeterliliği		3,03	3,05

2022 Genel Memnuniyet Anketi Sonuç Raporu

Araştırma ve Geliştirme (Bilgi Üretme) Süreçlerinin Değerlendirilmesine ilişkin sorularda akademik personelin puan ortalamaları 2,69 ile 3,16 arasında değişmektedir. Akademik personel için en düşük puanlar “Ar-Ge çalışmalarına sağlanan teşvik, ödül vb. uygulamaların yeterliliğinden” ve “Ar-Ge olanaklarının ve kaynaklarının yeterliliğinden” sorularında görülmektedir. En yüksek puan bu yıl ilk defa sorulan “Ar-Ge çalışmaları için gerekli olan kütüphane hizmetlerinin (kitap, süreli süresiz dergi, veritabanı abonelikleri) duyurulmasının yeterliliğinden” sorusundadır. Akademik personelin bu gruptaki sorulara verdikleri cevaplar sadece dört soruda “Memnunum”, diğer sorularda ise orta düzeyde memnunum şeklindedir. Akademik personelin geçen yılki puanlarıyla karşılaştırmasında cevapların genelinde düşüş görülmektedir. En dikkat çekici düşüşler memnunum düzeyinde olsalar da “Ar-Ge çalışmalarının niteliğinin ulusal ve uluslararası ihtiyaçlara uygunluğundan” ve “Ar-Ge çalışmalarının nicelik olarak yeterliliğinden” sorularındadır. Bunu orta memnuniyet düzeyinde “Disiplinler arası Ar-Ge çalışmalarının yeterliliğinden” sorusu takip etmektedir.



Şekil.2 Yıllara Göre Araştırma ve Geliştirme (Bilgi Üretme) Süreçlerinin Değerlendirilmesi

C. Toplumsal Katkı Süreçlerinin Değerlendirilmesi

ANKET SORULARI	AKADEMİK			İDARİ			ÖĞRENCİ		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020
1) Topluma yönelik gerçekleştirilen uygulamaların veya sunulan hizmetlerin (eğitim, sağlık, spor, sanat vb) ulusal ve bölgesel ihtiyaçlara uygunluğundan	3,45	3,30	3,30	3,48	3,29	3,15	2,96	3,05	3,01
2) Toplumsal faaliyetlere ilişkin sağlanan olanak ve kaynaklarının yeterliliğinden	3,25	3,03	3,18	3,39	3,19	3,07	2,87	2,97	2,92
3) Toplumsal fayda sağlamaya yönelik çalışmaların kurumsal hedeflerle ilişkilendirilme düzeyinden	3,27	3,20	3,23	3,41	3,19	3,10			
4) Toplumsal katkıya yönelik faaliyetlerin ve hizmetlerin nicelik olarak yeterliliğinden	3,25	3,17	3,20	3,40	3,23	3,09	2,93	3,01	2,99
5) Toplumsal katkıya yönelik faaliyetlerin ve hizmetlerin sürdürülebilirlik düzeyinden	3,22	3,20		3,42	3,20		2,94	3,03	
6) Toplumsal katkıya yönelik faaliyetlerin ve hizmetlerin nitelik olarak uygunluğundan	3,26	3,29	3,27	3,41	3,25	3,13	3,00	3,05	3,02
7) Toplumsal ihtiyaç ve sorunlara yönelik farkındalık oluşturma ve bilgilendirme faaliyetlerinin yeterliliğinden	3,24			3,38			2,94		
8) Uygulama ve hizmet faaliyetlerinin hedeflerine ulaşım ulaşılmadığının yeterliliğinden	3,20	3,03	3,11	3,37	3,20	3,05			
9) Eğitim-Öğretim süreçleri ile ders dışı uygulamalar veya sosyal faaliyetler arasındaki etkileşimin yeterliliğinden	3,08	3,06	3,08				2,57	2,85	2,72
10) Topluma yönelik sunulan hizmetlerin gerçekleşmesinde personel ve öğrenci katılımının yeterliliğinden	3,09			3,40			2,85		
11) Topluma yönelik sunulan hizmetlerin duyurulması ve paylaşılması ile ilgili araç, ortam ve mekanizmaların yeterliliğinden	3,25	3,12	3,22	3,51	3,27	3,20	2,85	2,97	2,95
12) Topluma yönelik gerçekleştirilen faaliyetlerin uygulanmasında dış paydaşlarla işbirliğinin yeterliliğinden	3,16	3,11	3,11	3,42	3,30	3,10			
13) Topluma açık olarak gerçekleştirilen sürekli eğitim programlarının yeterliliğinden	3,19	2,96	3,10	3,45	3,24	3,17	2,86	2,97	2,91
14) Topluma yönelik gerçekleştirilen hizmet faaliyetlerinin kuruma/birime (ekonomik, itibar vb.) sağladığı katkı düzeyinden	3,14	3,13	3,16	3,39	3,23	3,08			
Gerçekleştirilen faaliyetlerin, sunulan hizmetlerin (eğitim, sağlık, spor, sanat, vd.) toplumsal beklentilere uygunluğu		3,33	3,39		3,26	3,14			2,95
Toplumsal uygulamaların ve hizmet faaliyetlerinin projelendirilmesine verilen desteklerin yeterliliği		2,97	3,06		3,14	3,10			
Araştırma veya geliştirme çalışmalarının, paydaşların ihtiyaçlarına yönelik sunulan hizmetlere ve uygulamalara dönüşmesi konusundaki girişimlerin yeterliliği		3,07	3,11		3,19	3,04			
Topluma yönelik gerçekleştirilen faaliyetlerin ulusal ve bölgesel ekonomiye katkı düzeyi		3,01	3,07		3,18	2,98		2,89	2,84

Toplumsal Katkı Süreçlerinin Değerlendirilmesine ilişkin sorularda akademik personelin puan ortalamaları 3,08 ile 3,45 arasında değişmektedir. Akademik personel için en düşük puanlar “Eğitim-Öğretim süreçleri ile ders dışı uygulamalar veya sosyal faaliyetler arasındaki etkileşimin yeterliliğinden” ve “Topluma yönelik sunulan hizmetlerin gerçekleşmesinde personel ve öğrenci katılımının yeterliliğinden” sorularında görülmektedir.

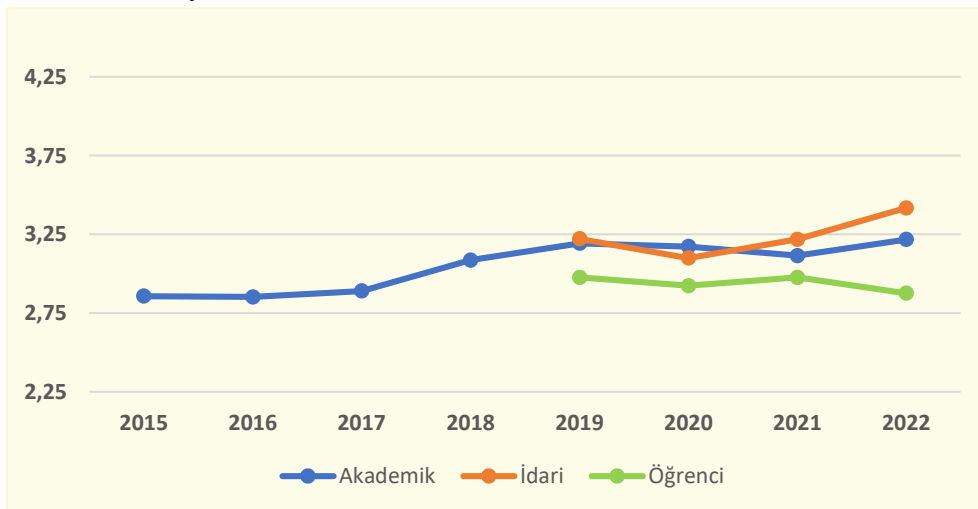
2022 Genel Memnuniyet Anketi Sonuç Raporu

En yüksek puan ise “Topluma yönelik gerçekleştirilen uygulamaların veya sunulan hizmetlerin (eğitim, sağlık, spor, sanat vb) ulusal ve bölgesel ihtiyaçlara uygunluğundan” ve “Toplumsal fayda sağlamaya yönelik çalışmaların kurumsal hedeflerle ilişkilendirilme düzeyinden” sorularındadır. Akademik personelin bu gruptaki sorulara verdikleri cevapların tamamı “Memnunum” düzeyindedir. Akademik personelin geçen yılki puanlarıyla karşılaştırmasında en dikkat çekici artışlar “Topluma yönelik gerçekleştirilen uygulamaların veya sunulan hizmetlerin (eğitim, sağlık, spor, sanat vb.) ulusal ve bölgesel ihtiyaçlara uygunluğundan” ve “Topluma açık olarak gerçekleştirilen sürekli eğitim programlarının yeterliliğinden” sorularındadır. Özellikle 13. soruda akademik personelin memnuniyeti orta düzeyden bir üst düzeye çıkmıştır. Bu grupta akademik personelin memnuniyetinde 2022 yılında düşüş görülmemiştir.

Toplumsal Katkı Süreçlerinin Değerlendirilmesine ilişkin sorularda idari personelin puan ortalamaları 3,37 ile 3,51 arasında değişmektedir. İdari personel için en düşük puanlar “Uygulama ve hizmet faaliyetlerinin hedeflerine ulaşp ulaşmadığının yeterliliğinden”, “Toplumsal ihtiyaç ve sorunlara yönelik farkındalık oluşturma ve bilgilendirme faaliyetlerinin yeterliliğinden” ve “Toplumsal faaliyetlere ilişkin sağlanan olanak ve kaynaklarının yeterliliğinden” sorularında görülmektedir. En yüksek puan ise “Topluma yönelik sunulan hizmetlerin duyurulması ve paylaşılması ile ilgili araç, ortam ve mekanizmaların yeterliliğinden” ve “Topluma yönelik gerçekleştirilen uygulamaların veya sunulan hizmetlerin (eğitim, sağlık, spor, sanat vb) ulusal ve bölgesel ihtiyaçlara uygunluğundan” sorularındadır. İdari personelin bu gruptaki sorulara verdikleri cevapların tamamı “Memnunum” düzeyindedir. Bir önceki yıl ile karşılaştırıldığında soruların tamamında idari personelin memnuniyet algısında artış görülmektedir.

Öğrencilerin puan ortalamaları 2,57 ile 3,00 arasında değişmektedir. Öğrenciler için en düşük puan “Eğitim-Öğretim süreçleri ile ders dışı uygulamalar veya sosyal faaliyetler arasındaki etkileşimin yeterliliğinden” sorusunda görülmektedir. En yüksek puan ise “Toplumsal katkıya yönelik faaliyetlerin ve hizmetlerin nitelik olarak uygunluğundan” sorusundadır. Öğrencilerin bu gruptaki sorulara verdikleri cevapların tamamı orta memnuniyet düzeyindedir. 2021 yılına göre tüm sorularda öğrencilerin algısında düşüş olmuştur. En dikkat çekici düşüş “Eğitim-Öğretim süreçleri ile ders dışı uygulamalar veya sosyal faaliyetler arasındaki etkileşimin yeterliliğinden”, “Topluma yönelik sunulan hizmetlerin duyurulması ve paylaşılması ile ilgili araç, ortam ve mekanizmaların yeterliliğinden” ve “Topluma açık olarak gerçekleştirilen sürekli eğitim programlarının yeterliliğinden” sorularındadır.

Grupların memnuniyetleri karşılaştırıldığında akademik ve idari personel toplumsal katkı süreçlerinden memnun iken, öğrenciler orta düzeyde memnundur. Personel ve öğrencinin memnuniyet dereceleri arasındaki fark önemli seviyededir.



Şekil.3 Yıllara Göre Toplumsal Katkı Süreçlerinin Değerlendirilmesi

T.C. PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ

2022 Genel Memnuniyet Anketi Sonuç Raporu

D. İdari ve Destek Süreçlerinin Değerlendirilmesi

ANKET SORULARI	AKADEMİK			İDARİ			ÖĞRENCİ		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020
1) Çalışma ortamlarının sağlık, temizlik şartlarının uygunluğundan	3,21	3,37	3,60	3,56	3,47	3,30	3,07	3,26	3,36
2) Çalışma ortamlarının yeterliliğinden	2,97			3,42					
3) İş güvenliği şartları ile ilgili uygulamaların etkinliğinden	3,27	3,44	3,52	3,36	3,36	3,25	3,27	3,27	3,29
4) Kamu düzeni ve güvenlik hizmetlerinin yeterliliğinden	3,46	3,50	3,63	3,58	3,38	3,36	3,16	3,23	3,22
5) Sosyal tesislerin ve bu tesislerde sunulan hizmetlerin yeterliliğinden	3,34	3,36	3,54	3,22	3,22	3,14	3,06	3,15	3,24
6) Spor tesislerinde sunulan hizmetlerden	3,63			3,35			3,15		
7) Yemekhane hizmetlerinden	3,29			3,08			2,97		
8) İbadet yerlerinin temizlik şartlarının uygunluğundan	3,40			3,38			3,32		
9) Öğrenci işleri ile ilgili süreçlerin etkinliğinden	3,53	3,56	3,58				2,73	2,93	2,70
10) Personel İşleri ile ilgili süreçlerin etkinliğinden	3,62	3,60	3,69	3,38	3,26	3,16			
11) Kütüphane ve Dokümantasyon işleri ilgili hizmetlerin yeterliliğinden	3,54	3,37	3,51	3,61	3,49	3,48	3,21	3,19	3,29
12) Yapı ve çevre işleri ile ilgili düzenlemelerin ve faaliyetlerin yeterliliğinden	2,99	3,10	3,43	3,21	3,07	3,02	3,13	3,13	3,24
13) Bilgi Teknolojileri vb. teknik destek hizmetlerinin yeterliliğinden	3,38	3,21	3,38	3,55	3,35	3,28	2,93	3,01	2,89
14) Çalışma ortamı ve altyapıya yönelik teknik destek hizmetlerinden	3,01			3,32					
15) Öğrenci bilim, kültür ve sanat topluluklarının faaliyetlerinin yeterliliğinden							2,98	2,90	2,98
16) Öğrenci topluluklarına sağlanan desteklerin yeterliliğinden	3,15	3,09	3,23				2,66	2,81	2,83
17) Uluslararası ilişkiler kapsamında sunulan hizmetlerinin etkinliğinden	3,20	3,06	3,24	3,32		3,11	2,78	2,82	2,87
18) Öğrencilere sunulan kariyer planlama hizmetlerinin yeterliliğinden	3,35	2,96	3,07				2,68	2,66	2,67
19) Mesleki eğitim ve staj destek hizmetlerinin yeterliliğinden	3,46	3,29	3,36				2,65	2,90	2,84
20) Mezunlara yönelik gerçekleştirilen faaliyetlerin yeterliliğinden	3,00	2,71	2,74						
21) Kampüs içerisindeki erişilebilirlik imkanlarının yeterliliğinden	3,32			3,39			2,99		

2022 Genel Memnuniyet Anketi Sonuç Raporu

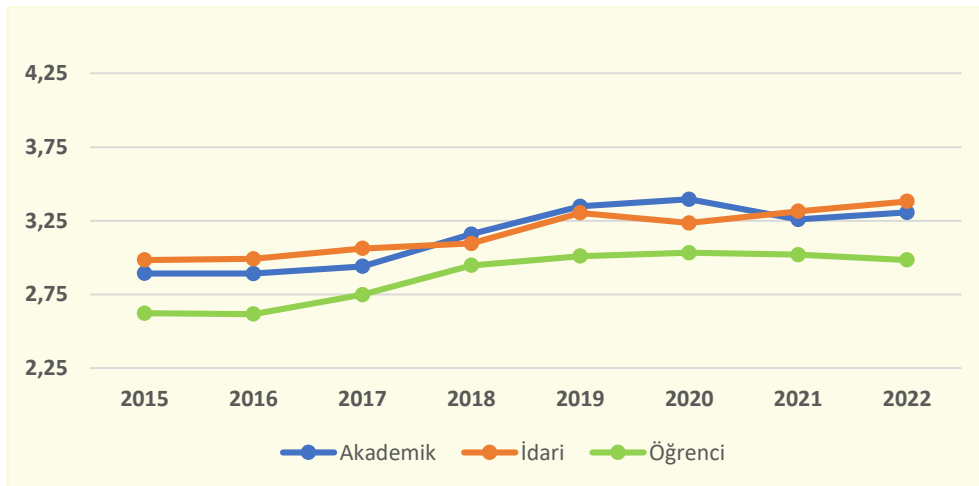
İdari ve Destek Süreçlerinin Değerlendirilmesine ilişkin sorularda akademik personelin puan ortalamaları 2,97 ile 3,63 arasında değişmektedir. Akademik personel için en düşük puanlar “Çalışma ortamlarının yeterliliğinden” ve “Yapı ve çevre işleri ile ilgili düzenlemelerin ve faaliyetlerin yeterliliğinden” sorularında görülmektedir. En yüksek puanlar ise “Spor tesislerinde sunulan hizmetlerden” ve “Personel İşleri ile ilgili süreçlerin etkinliğinden” sorularındadır. Akademik personelin bu yılki memnuniyet algısı iki soru hariç memnunun düzeyindedir. Diğer iki soruda (12 ve 20) orta düzeyde memnun olduklarını ifade etmişlerdir.

En dikkat çekici düşüşler “Çalışma ortamlarının sağlık, temizlik şartlarının uygunluğundan” ve “İş güvenliği şartları ile ilgili uygulamaların etkinliğinden” sorularında gözlenmiştir. En dikkat çekici artışlar ise “Öğrencilere sunulan kariyer planlama hizmetlerinin yeterliliğinden” ve “Mezunlara yönelik gerçekleştirilen faaliyetlerin yeterliliğinden” sorularındadır.

İdari personelin puan ortalamaları 3,08 ile 3,61 arasında değişmektedir. İdari personel en düşük puanı “Yemekhane hizmetlerinden” sorusuna verirken en yüksek puanı “Kütüphane ve Dokümantasyon işleri ilgili hizmetlerin yeterliliğinden”, “Kamu düzeni ve güvenlik hizmetlerinin yeterliliğinden” ve “Çalışma ortamlarının sağlık, temizlik şartlarının uygunluğundan” sorularına vermiştir. İdari personelin bu gruptaki sorulara verdikleri cevapların tamamı “Memnunun” düzeyindedir. İdari personelin bu gruptaki soruların genelinde memnuniyeti bir önceki yıla göre artış göstermiştir. En dikkat çekici artışlar “Kamu düzeni ve güvenlik hizmetlerinin yeterliliğinden” ve “Bilgi Teknolojileri vb. teknik destek hizmetlerinin yeterliliğinden” sorularında gözlenmiştir.

Öğrencilerin puan ortalamaları 2,65 ile 3,32 arasında değişmektedir. Öğrenciler en düşük puanı “Mesleki eğitim ve staj destek hizmetlerinin yeterliliğinden” ve “Öğrenci topluluklarına sağlanan desteklerin yeterliliğinden” sorularına verirken en yüksek puanı “İbadet yerlerinin temizlik şartlarının uygunluğundan” ve “İş güvenliği şartları ile ilgili uygulamaların etkinliğinden” sorularına vermiştir. Öğrencilerin dokuz sorudaki memnuniyetleri orta düzeyde sekiz soruda ise memnunun düzeyindedir. En dikkat çekici düşüşler “Öğrenci işleri ile ilgili süreçlerin etkinliğinden” ve “Mesleki eğitim ve staj destek hizmetlerinin yeterliliğinden” sorularında gözlenmiştir.

Akademik personel, idari personel ve öğrencilerin cevapları karşılaştırıldığında yemekhane hizmetlerinden akademik ve idari personelin memnun olduğu görülürken öğrencilerin orta düzeyde memnun olduğu saptanmıştır. 9,16,17,18,19,21 numaralı sorulardaki değerlendirmeler dikkate alındığında akademik personel memnun iken, öğrenciler orta düzeyde memnundur. Akademik personel ve öğrencinin memnuniyet dereceleri arasındaki fark önemli seviyededir. Bilgi teknolojileri vb. teknik destek hizmetlerinin yeterliliğinden en memnun grup idari personeldir. Bu grubu akademik personel izlemektedir. Öğrencilerin memnuniyeti orta düzeyde olup personelin memnuniyet dereceleri ile arasındaki fark önemli düzeydedir.



Şekil.3 Yıllara Göre İdari ve Destek Süreçlerinin Değerlendirilmesi

T.C. PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ

2022 Genel Memnuniyet Anketi Sonuç Raporu

E. Yönetmelik Özelliklerin Değerlendirilmesi (Yapısal)

ANKET SORULARI	AKADEMİK			İDARİ			ÖĞRENCİ		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020
1) Akademik personelin sayısal olarak yeterliliğinden	3,48	3,42	3,52						
2) İdari personelin sayısal olarak yeterliliğinden	3,29	3,38	3,48	3,17	3,36	3,01			
3) İdari personelin yönetsel özelliklerinin (iş takibi ve geri bildirim konusundaki) yeterliliğinden	3,22	3,19	3,19	3,31	3,38		2,86	3,23	3,23
4) Üniversitemizdeki öğrencilerin niteliğinden	2,80								
5) Görev, yetki ve sorumluluk dağılımının uygunluğundan	3,02	3,20	3,23	3,07	2,96	2,79			
6) Yürürlükteki Stratejik Plandaki amaç ve hedeflerin duyurulma, uygulanma ve izlenme süreçlerinin yeterliliğinden	3,18	3,25	3,29	3,32	3,16	3,00			
7) Karar verme süreçlerinin etkinliğinden				3,29	3,15	2,89			
8) Süreçlerle yönetim anlayışının yeterliliğinden	3,14	3,26	3,33	3,32	3,19				
9) Kalite kültürünün benimsenme düzeyinden	3,02	3,09	3,17	3,72	3,13	2,99	2,93	3,12	3,11
10) Bilgi yönetim sistemi uygulamalarının (PUSULA) etkinliğinden	3,97	3,89	3,75	3,32	3,63	3,47	3,53	3,58	2,98
11) Karar alma süreçlerinde paydaş katılımının yeterliliğinden	3,06	3,13	3,15	3,24	3,13	2,94	2,74	3,06	2,90
12) Hizmet içi eğitim faaliyetlerinin yeterliliğinden				2,99	3,01	2,84			
13) Oryantasyon ve bilgilendirme süreçlerinin yeterliliğinden	3,50	3,40	3,41	2,99				3,09	3,01
İç kontrol sistemlerinin etkinliği					3,14	2,96			

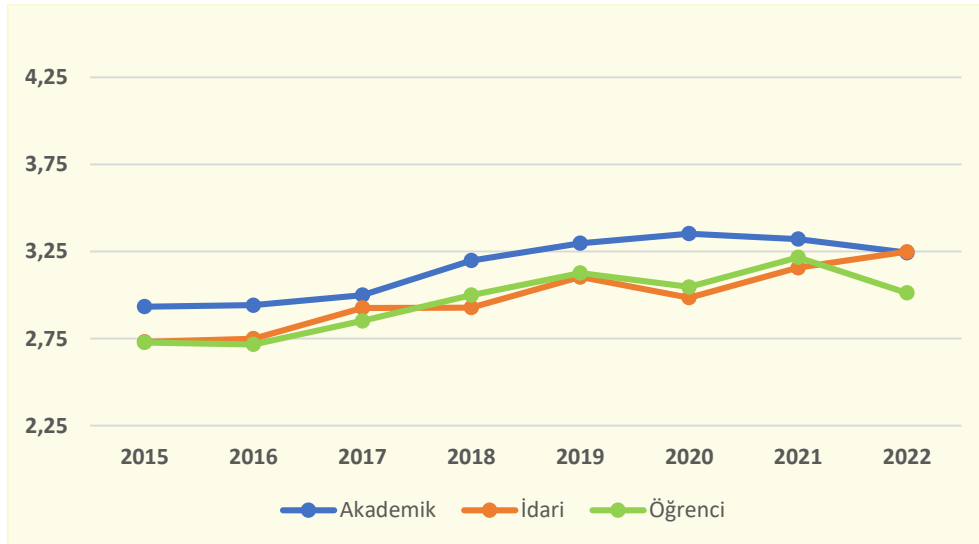
2022 Genel Memnuniyet Anketi Sonuç Raporu

Yönetmelik Özelliklerin Değerlendirilmesine (Yapısal) ilişkin sorularda akademik personelin puan ortalamaları 2,80 ile 3,97 arasında değişmektedir. Akademik personel için en düşük puan bu yıl ilk defa sorulan “Üniversitemizdeki öğrencilerin niteliğinden” sorusundadır. Bu soruyu “Görev, yetki ve sorumluluk dağılımının uygunluğundan” ve “Kalite kültürünün benimsenme düzeyinden” soruları takip etmektedir. En yüksek puan ise “Bilgi yönetim sistemi uygulamalarının (PUSULA) etkinliğinden” sorusundadır. Akademik personelin bu yılki memnuniyet algısı dördüncü soru hariç memnuniyet düzeyindedir. 10 ve 13. Sorular hariç diğer sorularda akademik personelin memnuniyetlerinde düşüş gözlenmiştir.

İdari personelin puan ortalamaları 2,99 ile 3,72 arasında değişmektedir. İdari personel en düşük puanı “Hizmet içi eğitim faaliyetlerinin yeterliliğinden” ve “Oryantasyon ve bilgilendirme süreçlerinin yeterliliğinden” sorularına verirken, en yüksek puanı ise “Kalite kültürünün benimsenme düzeyinden”, sorusuna vermiştir. İdari personelin iki soru hariç (12 ve 13) bu gruptaki sorulara verdikleri cevapların tamamı “Memnuniyet” düzeyindedir. Önceki yıla göre “Kalite kültürünün benimsenme düzeyinden” sorusundaki memnuniyet artışı, “Bilgi yönetim sistemi uygulamalarının (PUSULA) etkinliğinden” sorusundaki memnuniyet düşüşü dikkat çekmektedir.

Öğrencilerin puan ortalamaları 2,74 ile 3,53 arasında değişmektedir. Öğrenciler en düşük puanı “Karar alma süreçlerinde paydaş katılımının yeterliliğinden” sorusuna verirken en yüksek puanı “Bilgi yönetim sistemi uygulamalarının (PUSULA) etkinliğinden” sorusuna vermiştir. Öğrencilerin 10. Soru hariç orta düzeyde memnun oldukları görülmektedir. En dikkat çekici düşüş “İdari personelin yönetmelik özelliklerinin (iş takibi ve geri bildirim konusundaki) yeterliliğinden” ve “Karar alma süreçlerinde paydaş katılımının yeterliliğinden” sorularında gözlenmiştir.

Akademik personel, idari personel ve öğrencilerin cevapları karşılaştırıldığında 3, 9 ve 11.sorularda akademik ve idari personelin memnun olduğu; öğrencilerin ise orta düzeyde memnun olduğu saptanmıştır. İdari personelin kalite kültürünün benimsenme düzeyinden en memnun grup olması ilgi çekicidir.



Şekil.2 Yıllara Göre Yönetmelik Özelliklerin Değerlendirilmesi (Yapısal)

T.C. PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ

2022 Genel Memnuniyet Anketi Sonuç Raporu

F. Yönetmelik Özelliklerin Değerlendirilmesi (Davranışsal)

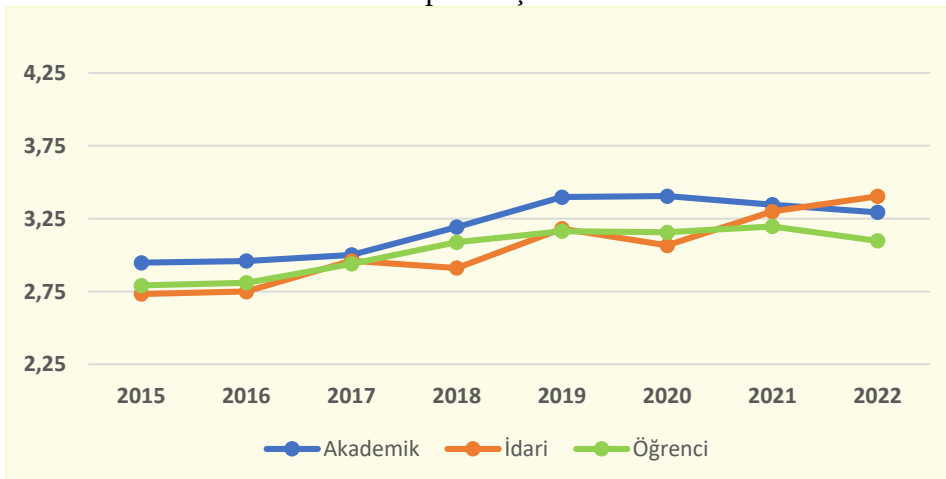
ANKET SORULARI	AKADEMİK			İDARİ			ÖĞRENCİ		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020
1) Kurum kültürü ve değerlerinin paylaşımındaki yeterlilik düzeyinden	3,01	3,13	3,19	3,22	3,14	2,98	2,94	3,12	3,06
2) Akademik personelle ilişkilerden	3,33	3,38	3,46	3,35	3,23	3,01	3,24	3,28	3,27
3) İdari personelle ilişkilerden	3,52	3,44	3,46	3,65	3,43	3,24	3,03	3,14	3,05
4) Öğrencilerle ilişkilerden	3,71	3,62	3,68	3,69	3,52	3,29	3,34	3,27	3,28
5) Yöneticilerin liderlik yaklaşımlarının yeterliliğinden	3,13	3,31	3,34	3,27	3,24	2,91			
6) Çalışanlar arasındaki iş birliği ortamının yeterliliğinden	3,19	3,28	3,34	3,35	3,28	3,07			
7) Çalışanlar arası sosyal iletişim ve paylaşım kültüründen	3,18	3,23	3,30	3,35	3,26	2,98			
8) Genel memnuniyet düzeyinizi en iyi hangi seçenek ifade eder?	3,27	3,37	3,46	3,35	3,30	3,07	2,94	3,17	3,11

Yönetmelik Özelliklerin Değerlendirilmesine (Davranışsal) ilişkin sorularda akademik personelin puan ortalamaları 3,01 ile 3,71 arasında değişmektedir. Akademik personel için en düşük puan “Kurum kültürü ve değerlerinin paylaşımındaki yeterlilik düzeyinden” sorusundadır. En yüksek puan ise “Öğrencilerle ilişkilerden” sorusundadır. Akademik personelin bu yılki memnuniyet algısı memnundur düzeyindedir. 3 ve 4. sorular hariç diğer sorularda akademik personelin memnuniyetlerinde düşüş gözlenmiştir.

İdari personelin puan ortalamaları 3,22 ile 3,69 arasında değişmektedir. İdari personel için en düşük puan “Kurum kültürü ve değerlerinin paylaşımındaki yeterlilik düzeyinden” sorusundadır. En yüksek puan ise “Öğrencilerle ilişkilerden” sorusundadır. İdari personelin bu gruptaki sorulara verdikleri cevapların tamamı “Memnundur” düzeyindedir. Önceki yıla göre tüm sorularda idari personelin memnuniyeti artış göstermiştir.

Öğrencilerin puanları ortalamaları 2,94 ile 3,34 arasında değişmektedir. Öğrenciler en düşük puanı “Kurum kültürü ve değerlerinin paylaşımındaki yeterlilik düzeyinden” ve “Genel memnuniyet düzeyinizi en iyi hangi seçenek ifade eder?” sorularına verirken en yüksek puanı “Öğrencilerle ilişkilerden” sorusuna vermiştir. Öğrencilerin 1 ve 8. sorular hariç memnundur düzeyinde oldukları saptanmıştır. Öğrencilerin memnuniyet algılarında 4. soru hariç düşüş görülmüştür.

Akademik personel, idari personel ve öğrencilerin cevapları karşılaştırıldığında “Kurum kültürü ve değerlerinin paylaşımındaki yeterlilik düzeyinden” ve “Genel memnuniyet düzeyinizi en iyi hangi seçenek ifade eder?” sorularında öğrencilerin orta düzeyde memnundur oldukları, akademik ve idari personelin ise memnundur oldukları saptanmıştır.



Şekil.3 Yıllara Göre İdari ve Destek Süreçlerinin Değerlendirilmesi

T.C. PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ

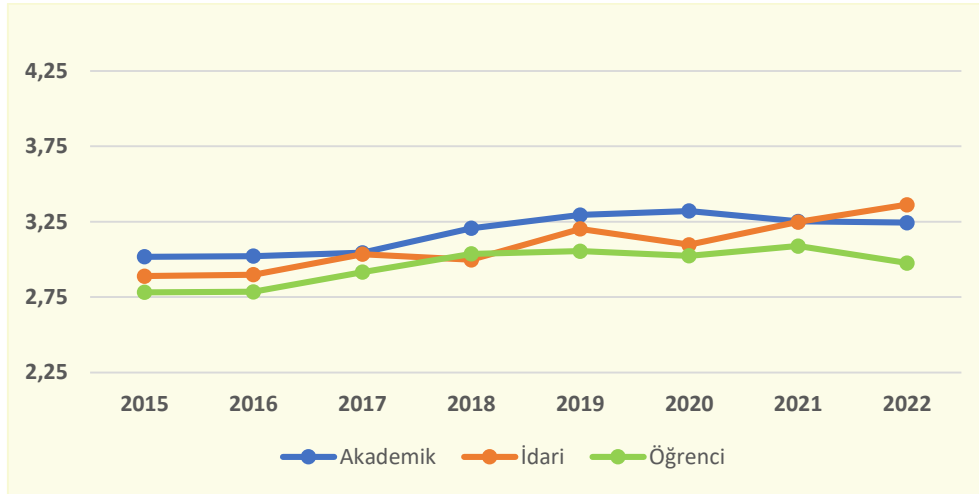
2022 Genel Memnuniyet Anketi Sonuç Raporu

Sonuç

2022 yılı Genel Memnuniyet Anketi sonuçları değerlendirildiğinde memnuniyet düzeyi düşük olan aşağıdaki konularda, nedenleri araştırılarak Üniversitemizin önlem alması tavsiye edilmektedir.

- Eğitim-öğretim altyapı olanakları (derslik, bilgisayar donanımı, laboratuvar, çalışma alanları, kütüphane vd.)
- Öğrenciler sunulan yabancı dil eğitimi
- Öğrencilere yönelik düzenlenen oryantasyon süreçleri
- Ar-Ge olanakları ve kaynakları
- Disiplinlerarası Ar-Ge çalışmaları
- Uluslararası işbirlikleri ile yürütülen Ar-Ge çalışmaları
- Ar-Ge çalışmalarına sağlanan teşvik, ödül vb. uygulamalar
- Eğitim öğretim süreçleri ile ders dışı uygulamalar veya sosyal faaliyetler arasındaki etkileşim
- Üniversitedeki öğrencilerin niteliği
- İdari personelin yönetsel özellikleri (iş takibi ve geri bildirim konusundaki)

Ankete verilen tüm yanıtlar incelendiğinde, sorulara verilen yanıtların puan ortalamaları genel olarak “Memnunum” ve “Ne Memnunum, Ne Memnun Değilim” düzeyindedir. İç paydaşların genel memnuniyet ortalaması **akademik personel için %76,5, idari personel için %77 ve öğrenciler için %68,2** şeklindedir.



Şekil.2 Yıllara Göre Tüm Soru Gruplarının Ortalama Değerlendirmesi

Not: Yanıtlar 1-5 ölçeğine göre yapılmış ve aşağıdaki şekilde renklendirilmiştir.

Aralık		Renk
$0 < \text{ort} \leq 1$	Hiç Memnun Değilim	Orange
$1 < \text{ort} \leq 2$	Memnun Değilim	Yellow
$2 < \text{ort} \leq 3$	Ne Memnunum, Ne Memnun Değilim	Green
$3 < \text{ort} \leq 4$	Memnunum	Blue
$4 < \text{ort} \leq 5$	Çok Memnunum	Purple