



PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ

**2023 GENEL MEMNUNİYET ANKETİ
SONUÇ RAPORU**

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

KAVDEM

2024

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.

Üniversitemizde bir kurum kültürü haline gelen memnuniyet anketleri, 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 yayımlanmaktadır.

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, ilgisine göre akademik personel, idari personel ve öğrencilere sorulan farklı sorulardan oluşmaktadır.

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. Tüm sorulara aynı yanıtları veren katılımcıların verileri hesaplamalara dahil edilmemiştir. Ortaya çıkan sonuçlar analiz edilerek ve karşılaştırma yapılarak yorumlamalar yapılmıştır.

2023 yılında Genel Memnuniyet Anketi 23.01.2024-13.02.2024 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir.

Katılımcı Profili

2023 yılında iç paydaşlar ile yapılan ankete toplam 2.926 yanıt alınmıştır. Yanıtların paydaşlara göre dağılımı aşağıdaki gibidir:

İç Paydaş	Katılım
Akademik Personel	441
İdari Personel	474
Öğrenci	2.011
Toplam	2.926

T.C. PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ
2023 Genel Memnuniyet Anketi Sonuç Raporu

A. Eğitim-Öğretim Süreçlerinin Değerlendirilmesi

ANKET SORULARI	AKADEMİK				ÖĞRENCİ			
	2023	2022	2021	2020	2023	2022	2021	2020
1) Eğitim Programınızın kapsamının ulusal ve uluslararası ihtiyaçlara uygunluğundan	3,70	3,71	3,79	3,85	3,14	2,90	3,21	3,18
2) Programınızın tanımlanan eğitim hedeflerinin güncel şartlarla uyumluluk düzeyinden	3,74	3,71	3,74	3,83	3,24	2,97	3,26	3,21
3) Programınız müfredatında yer alan derslerin, programın amaç ve hedefleri ile uyumluluğundan	3,79	3,82	3,87	3,92	3,27	3,14	3,42	3,47
4) Eğitim ve öğretim süreçlerine paydaşların (akademik personel, öğrenci, işveren, meslek odaları, mezunlar vb.) görüşlerinin dahil edilme düzeyinden	3,57	3,41	3,42	3,43	3,15	2,96	3,13	3,04
5) Programınızın Eğitim Bilgi Sisteminde belirtilen, mezunlara kazandırılması hedeflenen çıktıların yeterliliğinden	3,67	3,65	3,66	3,71	3,17	3,00	3,12	3,04
6) Eğitim-Öğretim altyapı olanaklarının (derslik, bilgisayar donanımı, laboratuvar, çalışma alanları, kütüphane vd.) yeterliliğinden	2,95	2,76	3,03	3,18	2,91	2,64	2,93	2,80
7) Yandal ve Çift Anadal uygulamalarının yeterliliğinden	3,27	3,20	3,12	3,26	3,01	2,83	3,00	3,02
8) Öğrencilere sunulan danışmanlık hizmetlerinin etkinliğinden	3,81	3,73	3,91	3,93	3,05	2,90	3,03	2,92
9) Programlarda kullanılan ölçme ve değerlendirme yöntem ve araçlarının (sınav, ödev, proje, vb.) uygunluğundan	3,77	3,77	3,80	3,80	3,07	2,96	3,16	3,08
10) Öğrencilere yönelik düzenlenen akademik olmayan etkinliklerin yeterliliğinden	3,45	3,26	3,47	3,55	2,81	2,62	2,82	2,81
11) Öğrencilere sunulan EDS, EBS, Öğrenci Bilgi Sistemi, Genel Bildirim Sistemi gibi destek hizmetlerinin yeterliliğinden	4,01	3,97	3,01	3,22	3,45	3,53	2,83	2,73
12) Öğrencilere sunulan yabancı dil eğitiminin yeterliliğinden	3,09	2,81	2,81	2,90	2,81	2,46	2,59	2,67
13) Programınızın ilgili ulusal ve uluslararası programlarla iş birliğine uygunluğundan	3,47	3,36	3,39	3,48	3,04	2,81	2,95	2,96
14) Ulusal ve Uluslararası değişim programlarına katılım olanaklarının yeterliliğinden	3,32	3,10	3,09	3,22	2,94	2,71	2,87	2,87
15) Öğrencilere yönelik düzenlenen oryantasyon süreçlerinin yeterliliğinden	3,71	3,63	-	-	3,07	2,87	-	-
16) Engelli öğrencilere sunulan eğitim ve öğretim hizmetlerinin yeterliliğinden	3,57	3,51	-	-	3,26	3,21	-	-
Eğitim-Öğretim süreçlerinin uygulamalarının etkinlik düzeyinden	-	-	3,71	3,64	-	-	3,13	2,91
Uzaktan eğitim öğretim süreçlerinin uygulamalarının etkinlik düzeyinden	-	-	3,58	3,41	-	-	3,07	2,67

2023 Genel Memnuniyet Anketi Sonuç Raporu

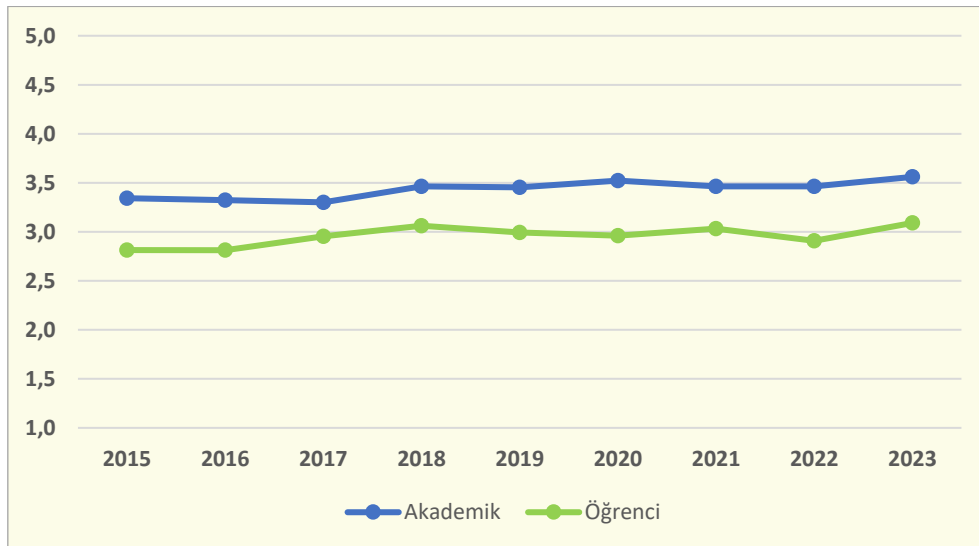
Eğitim-Öğretim Süreçlerinin Değerlendirilmesine ilişkin sorularda öğrencilerin verdikleri puanların ortalamaları 2,81 ile 3,45; akademik personelin puan ortalamaları ise 2,95 ile 4,01 arasında değişmektedir. Öğrenciler, en düşük puanları “Öğrencilere yönelik düzenlenen akademik olmayan etkinliklerin yeterliliğinden” ve “Öğrencilere sunulan yabancı dil eğitiminin yeterliliğinden” sorularına verirken, en yüksek puanı “Öğrencilere sunulan EDS, EBS, Öğrenci Bilgi Sistemi, Genel Bildirim Sistemi gibi destek hizmetlerinin yeterliliğinden” sorusuna vermiştir.

Akademik personel için en düşük puan “Eğitim-Öğretim altyapı olanaklarının (derslik, bilgisayar donanımı, laboratuvar, çalışma alanları, kütüphane vd.) yeterliliğinden” sorusunda görülmektedir. En yüksek puan ise “Öğrencilere sunulan EDS, EBS, Öğrenci Bilgi Sistemi, Genel Bildirim Sistemi gibi destek hizmetlerinin yeterliliğinden” sorusundadır.

Bir önceki yılın puanlarıyla kıyaslandığında öğrencilerin puanlarındaki en yüksek artış, verilen en düşük puan olmasına rağmen “Öğrencilere sunulan yabancı dil eğitiminin yeterliliğinden” sorusundadır.

Akademik personelin geçen yılki puanlarıyla karşılaştırmasında en yüksek artış, “Ulusal ve Uluslararası değişim programlarına katılım olanaklarının yeterliliğinden” sorusundadır. Değişim programlarındaki memnuniyetin artış nedeni 2023 yılında çıkılan çağrılarının sayısı ve kapsamının büyüklüğünden kaynaklandığı değerlendirilmektedir.

Öğrencilerin, “Öğrencilere sunulan EDS, EBS, Öğrenci Bilgi Sistemi, Genel Bildirim Sistemi gibi destek hizmetlerinin yeterliliğinden” sorusundaki durumdan memnuniyetlerindeki düşüş, verilen en yüksek puan olmasına rağmen dikkat çekicidir. 2023 yılında akademik personel ve öğrencilerin genel olarak eğitim öğretim süreçlerinden memnun olduğu görülmektedir.



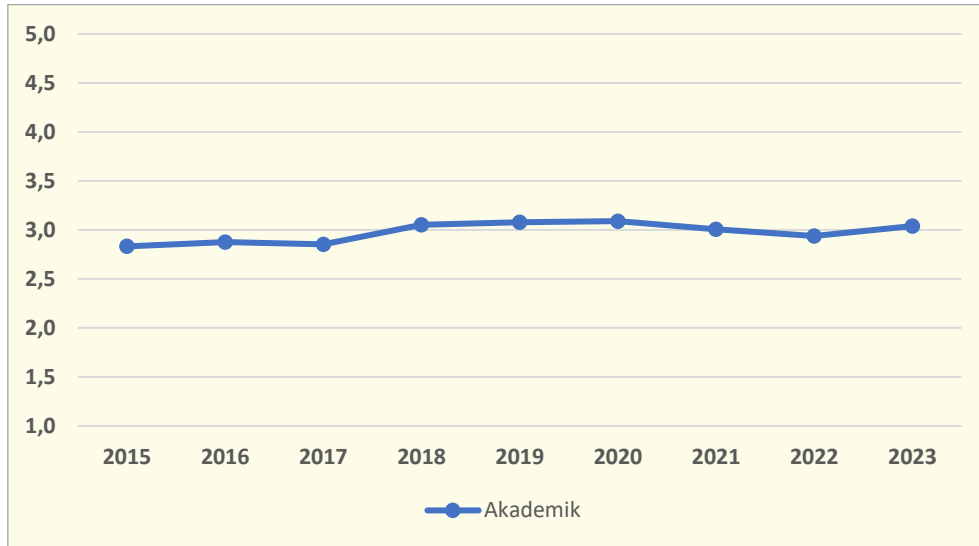
Şekil.1 Yıllara Göre Eğitim-Öğretim Süreçlerinin Değerlendirilmesi

2023 Genel Memnuniyet Anketi Sonuç Raporu**B. Araştırma ve Geliştirme (Bilgi Üretme) Süreçlerinin Değerlendirilmesi**

ANKET SORULARI	AKADEMİK			
	2023	2022	2021	2020
1) Ar-Ge çalışmalarının niteliğinin ulusal ve uluslararası ihtiyaçlara uygunluğundan	3,19	3,09	3,37	3,41
2) Ar-Ge çalışmalarının nicelik olarak yeterliliğinden	3,13	3,04	3,23	3,10
3) Ar-Ge olanaklarının ve kaynaklarının yeterliliğinden	2,95	2,76	2,80	3,19
4) Disiplinler arası Ar-Ge çalışmalarının yeterliliğinden	2,97	2,85	3,00	3,11
5) Uluslararası iş birlikleri ile yürütülen Ar-Ge çalışmalarının yeterliliğinden	2,97	2,81	2,74	2,81
6) Ar-Ge çalışmalarına sağlanan teşvik, ödül vb. uygulamaların yeterliliğinden	2,81	2,69	2,66	2,80
7) Ar-Ge çalışmalarının sonuçlarının nitel ve nicel olarak kurumsal hedeflerle ilişkilendirilme düzeyinden	3,05	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	3,08	2,91	-	-
9) Ar-Ge faaliyetlerinin sonuçlarının duyurulması ve paylaşılması ile ilgili araç, ortam ve yöntemlerin yeterliliğinden	3,10	3,03	3,12	3,21
10) Ar-Ge çalışmalarının uygulanmasında paydaşlarla iş birliğinin yeterliliğinden	3,04	3,00	2,98	3,00
11) Ar-Ge faaliyetlerinin sonuçlarının kurumsal, toplumsal faydaya (ürün, patent, bilimsel yayın vb.) dönüşmesindeki yeterlilik düzeyinden	3,02	2,98	3,00	3,07
12) Uygulama ve Araştırma Merkezlerinin gerçekleştirdiği Ar-Ge faaliyetlerinin yeterliliğinden	3,00	2,92	-	-
13) Girişimcilik ve yenilikçilik faaliyetlerinin yeterliliğinden	3,03	2,97	-	-
14) Ar-Ge faaliyetleri için üniversite dışı desteklerden yararlanma düzeyinden	2,99	2,86	-	-
15) Ar-Ge çalışmaları için gerekli olan kütüphane hizmetlerinin (kitap, süreli süresiz dergi, veri tabanı abonelikleri) duyurulmasının yeterliliğinden	3,27	3,16	-	-
Araştırma ve geliştirme çalışmalarında stratejik bakış açısının uygunluğundan (hedeflerin tanımlanması, öncelikli alanların belirlenmesi, vd.)	-	-	3,16	3,26
Araştırma ve geliştirme çalışmaları ile ilgili süreçlerin planlanmasında ve yürütülmesinde etkinlik düzeyinden	-	-	3,19	3,24
Uluslararası iş birlikleri ile yürütülen araştırma ve geliştirme çalışmalarına yönelik sağlanan olanakların yeterliliğinden	-	-	2,69	2,82
Araştırma ve geliştirme çalışmaları ile eğitim-öğretim faaliyetleri arasındaki etkileşimin sağlanabilme düzeyinden	-	-	3,09	3,15
Araştırma ve geliştirme faaliyetlerinin sonuçlarının toplumsal faydaya, değere dönüşmesinde sağlanan desteklerin ve çabaların yeterliliğinden	-	-	3,03	3,05

Araştırma ve Geliştirme (Bilgi Üretme) Süreçlerinin Değerlendirilmesine ilişkin sorularda akademik personelin puan ortalamaları 2,81 ile 3,27 arasında değişmektedir. Akademik personel için en düşük puan “Ar-Ge çalışmalarına sağlanan teşvik, ödül vb. uygulamaların yeterliliğinden” ve “Ar-Ge olanaklarının ve kaynaklarının yeterliliğinden” sorusunda görülmektedir. En yüksek puan ise “Ar-Ge çalışmaları için gerekli olan kütüphane hizmetlerinin (kitap, süreli süresiz dergi, veri tabanı abonelikleri) duyurulmasının yeterliliğinden” sorusundadır.

Ar-Ge olanaklarının ve kaynakları, disiplinler arası Ar-Ge çalışmaları, uluslararası iş birlikleri ile yürütülen Ar-Ge çalışmaları, Ar-Ge çalışmalarına sağlanan teşvik, ödül vb. uygulamaları, Uygulama ve Araştırma Merkezlerinin gerçekleştirdiği Ar-Ge faaliyetleri ve Ar-Ge faaliyetleri için üniversite dışı desteklerden yararlanma düzeyi soruları memnuniyet seviyesinin altında olduğu görülmektedir. Buna rağmen akademik personelin bu gruptaki sorulara verdikleri cevapların memnuniyet düzeyi geçen yıla göre incelendiğinde genel olarak artmıştır. En yüksek artış “Ar-Ge olanaklarının ve kaynaklarının yeterliliğinden” sorusunda gerçekleşmiştir.



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

C. Toplumsal Katkı Süreçlerinin Değerlendirilmesi

ANKET SORULARI	AKADEMİK				İDARİ				ÖĞRENCİ			
	2023	2022	2021	2020	2023	2022	2021	2020	2023	2022	2021	2020
1) Topluma yönelik gerçekleştirilen uygulamaların veya sunulan hizmetlerin (eğitim, sağlık, spor, sanat vb.) ulusal ve bölgesel ihtiyaçlara uygunluğundan	3,51	3,45	3,30	3,30	3,49	3,48	3,29	3,15	3,04	2,96	3,05	3,01
2) Toplumsal faaliyetlere ilişkin sağlanan olanak ve kaynaklarının yeterliliğinden	3,38	3,25	3,03	3,18	3,41	3,39	3,19	3,07	3,02	2,87	2,97	2,92
3) Toplumsal fayda sağlamaya yönelik çalışmaların kurumsal hedeflerle ilişkilendirilme düzeyinden	3,39	3,27	3,20	3,23	3,45	3,41	3,19	3,10	Bu soru öğrencilere yönelik değildir.			
4) Toplumsal katkıya yönelik faaliyetlerin ve hizmetlerin nicelik olarak yeterliliğinden	3,39	3,25	3,17	3,20	3,45	3,40	3,23	3,09	3,05	2,93	3,01	2,99
5) Toplumsal katkıya yönelik faaliyetlerin ve hizmetlerin sürdürülebilirlik düzeyinden	3,36	3,22	3,20	-	3,43	3,42	3,20	-	3,06	2,94	3,03	-
6) Toplumsal katkıya yönelik faaliyetlerin ve hizmetlerin nitelik olarak uygunluğundan	3,42	3,26	3,29	3,27	3,47	3,41	3,25	3,13	3,08	3,00	3,05	3,02
7) Toplumsal ihtiyaç ve sorunlara yönelik farkındalık oluşturma ve bilgilendirme faaliyetlerinin yeterliliğinden	3,37	3,24	-	-	3,43	3,38	-	-	3,08	2,94	-	-
8) Uygulama ve hizmet faaliyetlerinin hedeflerine ulaşım ulaşmadığının yeterliliğinden	3,31	3,20	3,03	3,11	3,43	3,37	3,20	3,05	Bu soru öğrencilere yönelik değildir.			
9) Eğitim-Öğretim süreçleri ile ders dışı uygulamalar veya sosyal faaliyetler arasındaki etkileşimin yeterliliğinden	3,25	3,08	3,06	3,08	Bu soru idari personele yönelik değildir.				2,86	2,57	2,85	2,72
10) Topluma yönelik sunulan hizmetlerin gerçekleşmesinde personel ve öğrenci katılımının yeterliliğinden	3,29	3,09	-	-	3,40	3,40	-	-	2,99	2,85	-	-
11) Topluma yönelik sunulan hizmetlerin duyurulması ve paylaşılması ile ilgili araç, ortam ve mekanizmaların yeterliliğinden	3,34	3,25	3,12	3,22	3,45	3,51	3,27	3,20	3,03	2,85	2,97	2,95
12) Topluma yönelik gerçekleştirilen faaliyetlerin uygulanmasında dış paydaşlarla işbirliğinin yeterliliğinden	3,30	3,16	3,11	3,11	3,42	3,42	3,30	3,10	Bu soru öğrencilere yönelik değildir.			
13) Topluma açık olarak gerçekleştirilen sürekli eğitim programlarının yeterliliğinden	3,37	3,19	2,96	3,10	3,43	3,45	3,24	3,17	3,03	2,86	2,97	2,91
14) Topluma yönelik gerçekleştirilen hizmet faaliyetlerinin kuruma/birime (ekonomik, itibar vb.) sağladığı katkı düzeyinden	3,35	3,14	3,13	3,16	3,41	3,39	3,23	3,08	Bu soru öğrencilere yönelik değildir.			
Gerçekleştirilen faaliyetlerin, sunulan hizmetlerin (eğitim, sağlık, spor, sanat, vd.) toplumsal beklentilere uygunluğundan	-	-	3,33	3,39	-	-	3,26	3,14	-	-	-	2,95
Toplumsal uygulamaların ve hizmet faaliyetlerinin projelendirilmesine verilen desteklerin yeterliliğinden	-	-	2,97	3,06	-	-	3,14	3,10	Bu soru öğrencilere yönelik değildir.			
Araştırma veya geliştirme çalışmalarının, paydaşların ihtiyaçlarına yönelik sunulan hizmetlere ve uygulamalara dönüşmesi konusundaki girişimlerin yeterliliğinden	-	-	3,07	3,11	-	-	3,19	3,04	Bu soru öğrencilere yönelik değildir.			
Topluma yönelik gerçekleştirilen faaliyetlerin ulusal ve bölgesel ekonomiye katkı düzeyinden	-	-	3,01	3,07	-	-	3,18	2,98	-	-	2,89	2,84

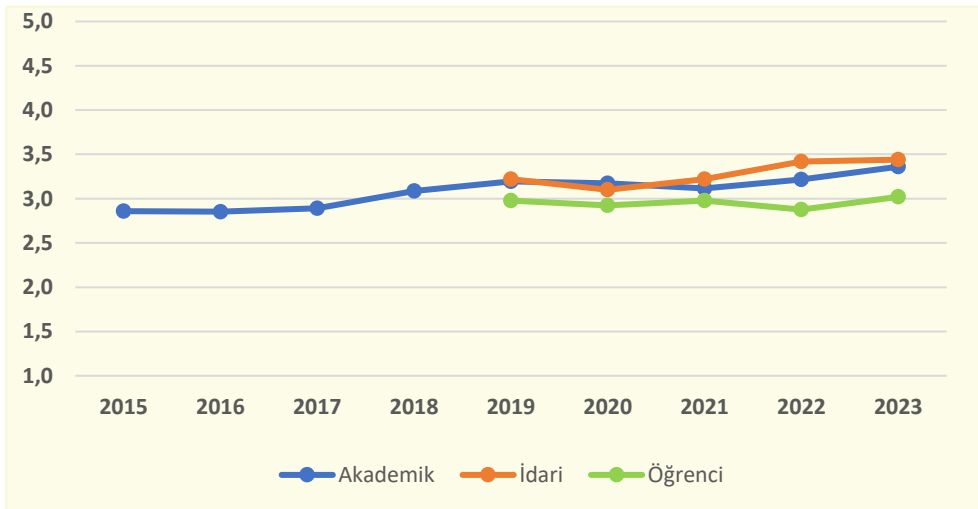
2023 Genel Memnuniyet Anketi Sonuç Raporu

Toplumsal Katkı Süreçlerinin Değerlendirilmesine ilişkin sorularda akademik personelin puan ortalamaları 3,25 ile 3,51 arasında değişmektedir. Akademik personel için en düşük puan “Eğitim-Öğretim süreçleri ile ders dışı uygulamalar veya sosyal faaliyetler arasındaki etkileşimin yeterliliğinden” sorusunda görülmektedir. En yüksek puan ise “Topluma yönelik gerçekleştirilen uygulamaların veya sunulan hizmetlerin (eğitim, sağlık, spor, sanat vb.) ulusal ve bölgesel ihtiyaçlara uygunluğundan” sorusundadır. Akademik personelin bu gruptaki sorulara verdikleri cevapların tamamı “Memnunum” düzeyindedir.

Akademik personelin geçen yılki puanlarıyla karşılaştırmasında en dikkat çekici artış “Topluma yönelik gerçekleştirilen hizmet faaliyetlerinin kuruma/birime (ekonomik, itibar vb.) sağladığı katkı düzeyinden” sorusundadır. Bu grupta akademik personelin memnuniyetinde 2023 yılında tüm sorularda artış görülmüştür.

Toplumsal Katkı Süreçlerinin Değerlendirilmesine ilişkin sorularda idari personelin puan ortalamaları 3,40 ile 3,49 arasında değişmektedir. İdari personel için en düşük puan “Topluma yönelik sunulan hizmetlerin gerçekleşmesinde personel ve öğrenci katılımının yeterliliğinden” sorusunda görülmektedir. En yüksek puan ise “Topluma yönelik gerçekleştirilen uygulamaların veya sunulan hizmetlerin (eğitim, sağlık, spor, sanat vb.) ulusal ve bölgesel ihtiyaçlara uygunluğundan” sorusundadır. İdari personelin bu gruptaki sorulara verdikleri cevapların tamamı memnunum şeklindedir.

Öğrencilerin puan ortalamaları 2,86 ile 3,08 arasında değişmektedir. Öğrenciler için en düşük puan “Eğitim-Öğretim süreçleri ile ders dışı uygulamalar veya sosyal faaliyetler arasındaki etkileşimin yeterliliğinden” sorusunda görülmektedir. En yüksek puanlar ise “Toplumsal katkıya yönelik faaliyetlerin ve hizmetlerin nitelik olarak uygunluğundan” ve “Toplumsal ihtiyaç ve sorunlara yönelik farkındalık oluşturma ve bilgilendirme faaliyetlerinin yeterliliğinden” sorularındadır. Yıllara göre incelendiğinde tüm sorularda öğrencilerin algısında artış olmuştur.



Şekil.3 Yıllara Göre Toplumsal Katkı Süreçlerinin Değerlendirilmesi

T.C. PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ

2023 Genel Memnuniyet Anketi Sonuç Raporu

D. İdari ve Destek Süreçlerinin Değerlendirilmesi

ANKET SORULARI	AKADEMİK				İDARİ				ÖĞRENCİ			
	2023	2022	2021	2020	2023	2022	2021	2020	2023	2022	2021	2020
1) Çalışma ortamlarının sağlık, temizlik şartlarının uygunluğundan	3,19	3,21	3,37	3,60	3,23	3,56	3,47	3,30	3,03	3,07	3,26	3,36
2) Çalışma ortamlarının yeterliliğinden	3,07	2,97	-	-	3,11	3,42	-	-	Bu soru öğrencilere yönelik değildir.			
3) İş güvenliği şartları ile ilgili uygulamaların etkinliğinden	3,25	3,27	3,44	3,52	3,21	3,36	3,36	3,25	3,23	3,27	3,27	3,29
4) Kamu düzeni ve güvenlik hizmetlerinin yeterliliğinden	3,50	3,46	3,50	3,63	3,30	3,58	3,38	3,36	3,17	3,16	3,23	3,22
5) Sosyal tesislerin ve bu tesislerde sunulan hizmetlerin yeterliliğinden	3,29	3,34	3,36	3,54	3,29	3,22	3,22	3,14	3,00	3,06	3,15	3,24
6) Spor tesislerinde sunulan hizmetlerden	3,50	3,63	-	-	3,35	3,35	-	-	3,07	3,15	-	-
7) Yemekhane hizmetlerinden	3,31	3,29	-	-	2,96	3,08	-	-	2,99	2,97	-	-
8) İbadet yerlerinin temizlik şartlarının uygunluğundan	3,44	3,40	-	-	3,43	3,38	-	-	3,22	3,32	-	-
9) Öğrenci işleri ile ilgili süreçlerin etkinliğinden	3,58	3,53	3,56	3,58	Bu soru idari personele yönelik değildir.				2,95	2,73	2,93	2,70
10) Personel işleri ile ilgili süreçlerin etkinliğinden	3,56	3,62	3,60	3,69	3,19	3,38	3,26	3,16	Bu soru öğrencilere yönelik değildir.			
11) Kütüphane ve Dokümantasyon işleri ilgili hizmetlerin yeterliliğinden	3,58	3,54	3,37	3,51	3,62	3,61	3,49	3,48	3,18	3,21	3,19	3,29
12) Yapı ve çevre işleri ile ilgili düzenlemelerin ve faaliyetlerin yeterliliğinden	3,11	2,99	3,10	3,43	3,26	3,21	3,07	3,02	3,09	3,13	3,13	3,24
13) Bilgi Teknolojileri vb. teknik destek hizmetlerinin yeterliliğinden	3,37	3,38	3,21	3,38	3,43	3,55	3,35	3,28	3,03	2,93	3,01	2,89
14) Çalışma ortamı ve altyapıya yönelik teknik destek hizmetlerinden	3,17	3,01	-	-	3,29	3,32	-	-	Bu soru öğrencilere yönelik değildir.			
15) Öğrenci bilim, kültür ve sanat topluluklarının faaliyetlerinin yeterliliğinden	Bu soru akademik personele yönelik değildir.				Bu soru idari personele yönelik değildir.				2,98	2,98	2,90	2,98
16) Öğrenci topluluklarına sağlanan desteklerin yeterliliğinden	3,25	3,15	3,09	3,23	Bu soru idari personele yönelik değildir.				2,87	2,66	2,81	2,83
17) Uluslararası ilişkiler kapsamında sunulan hizmetlerin etkinliğinden	3,28	3,20	3,06	3,24	3,32	3,32	-	3,11	2,90	2,78	2,82	2,87
18) Öğrencilere sunulan kariyer planlama hizmetlerinin yeterliliğinden	3,43	3,35	2,96	3,07	Bu soru idari personele yönelik değildir.				2,93	2,68	2,66	2,67
19) Mesleki eğitim ve staj destek hizmetlerinin yeterliliğinden	3,48	3,46	3,29	3,36	Bu soru idari personele yönelik değildir.				2,97	2,65	2,90	2,84
20) Mezunlara yönelik gerçekleştirilen faaliyetlerin yeterliliğinden	3,19	3,00	2,71	2,74	Bu soru idari personele yönelik değildir.				Bu soru öğrencilere yönelik değildir.			
21) Kampüs içerisindeki erişilebilirlik imkânlarının yeterliliğinden	3,38	3,32	-	-	3,36	3,39	-	-	2,96	2,99	-	-

T.C. PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ

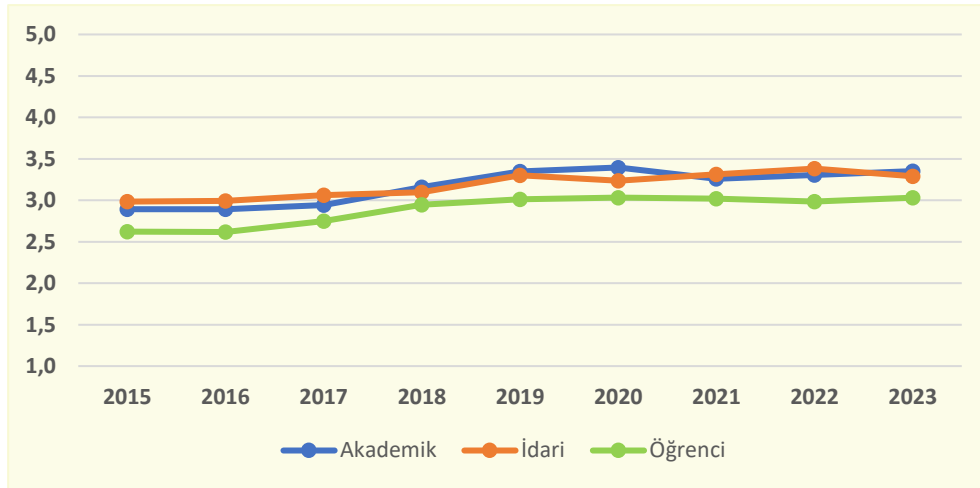
2023 Genel Memnuniyet Anketi Sonuç Raporu

İdari ve Destek Süreçlerinin Değerlendirilmesine ilişkin sorularda akademik personelin puan ortalamaları 3,07 ile 3,58 arasında değişmektedir. Akademik personel için en düşük puan “Çalışma ortamlarının yeterliliğinden” sorusunda görülmektedir. En yüksek puanlar ise “Kütüphane ve Dokümantasyon işleri ilgili hizmetlerin yeterliliğinden” ve “Öğrenci işleri ile ilgili süreçlerin etkinliğinden” sorularındadır. Akademik personelin bu yılki memnuniyet algısı tüm sorular için memnunum düzeyindedir.

En dikkat çekici düşüş “Spor tesislerinde sunulan hizmetlerden” sorusunda gözlenmiştir. En dikkat çekici artışlar ise “Mezunlara yönelik gerçekleştirilen faaliyetlerin yeterliliğinden” sorusundadır.

İdari personelin puan ortalamaları 2,96 ile 3,62 arasında değişmektedir. İdari personel en düşük puanı “Yemekhane hizmetlerinden” sorusuna verirken, en yüksek puanı “Kütüphane ve Dokümantasyon işleri ilgili hizmetlerin yeterliliğinden” sorusuna vermiştir. İdari personelin bu gruptaki sorulara verdikleri cevapların tamamı “Memnunum” düzeyinde olmasına rağmen, önceki yıllara göre karşılaştırıldığında genelinde düşüş gözlenmiştir. Memnuniyet düzeylerinde en fazla düşüş “Çalışma ortamlarının yeterliliğinden” sorusundadır.

Öğrencilerin puan ortalamaları 2,87 ile 3,23 arasında değişmektedir. Öğrenciler en düşük puanı “Öğrenci topluluklarına sağlanan desteklerin yeterliliğinden” sorusuna verirken en yüksek puanı “İş güvenliği şartları ile ilgili uygulamaların etkinliğinden” sorularına vermiştir. En yüksek artışlar “Mesleki eğitim ve staj destek hizmetlerinin yeterliliğinden” sorusundadır.



Şekil.4 Yıllara Göre İdari ve Destek Süreçlerinin Değerlendirilmesi

T.C. PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ

2023 Genel Memnuniyet Anketi Sonuç Raporu

E. Yönetmelik Özelliklerin Değerlendirilmesi (Yapısal)

ANKET SORULARI	AKADEMİK				İDARİ				ÖĞRENCİ			
	2023	2022	2021	2020	2023	2022	2021	2020	2023	2022	2021	2020
1) Akademik personelin sayısal olarak yeterliliğinden	3,25	3,48	3,42	3,52	Bu soru idari personele yönelik değildir.				Bu soru öğrencilere yönelik değildir.			
2) İdari personelin sayısal olarak yeterliliğinden	3,32	3,29	3,38	3,48	3,04	3,17	3,36	3,01	Bu soru öğrencilere yönelik değildir.			
3) İdari personelin yönetsel özelliklerinin (iş takibi ve geri bildirim konusundaki) yeterliliğinden	3,21	3,22	3,19	3,19	3,11	3,31	3,38	-	2,96	2,86	3,23	3,23
4) Üniversitemizdeki öğrencilerin niteliğinden	2,83	2,80	-	-	Bu soru idari personele yönelik değildir.				Bu soru öğrencilere yönelik değildir.			
5) Görev, yetki ve sorumluluk dağılımının uygunluğundan	3,01	3,02	3,20	3,23	2,88	3,07	2,96	2,79	Bu soru öğrencilere yönelik değildir.			
6) Yürürlükteki Stratejik Plandaki amaç ve hedeflerin duyurulma, uygulanma ve izlenme süreçlerinin yeterliliğinden	3,26	3,18	3,25	3,29	3,27	3,32	3,16	3,00	Bu soru öğrencilere yönelik değildir.			
7) Karar verme süreçlerinin etkinliğinden	Bu soru akademik personele yönelik değildir.				3,27	3,29	3,15	2,89	Bu soru öğrencilere yönelik değildir.			
8) Süreçlerle yönetim anlayışının yeterliliğinden	3,20	3,14	3,26	3,33	3,17	3,32	3,19	-	Bu soru öğrencilere yönelik değildir.			
9) Kalite kültürünün benimsenme düzeyinden	3,15	3,02	3,09	3,17	3,25	3,72	3,13	2,99	3,02	2,93	3,12	3,11
10) Bilgi yönetim sistemi uygulamalarının (PUSULA) etkinliğinden	3,97	3,97	3,89	3,75	3,72	3,32	3,63	3,47	3,43	3,53	3,58	2,98
11) Karar alma süreçlerinde paydaş katılımının yeterliliğinden	3,24	3,06	3,13	3,15	3,23	3,24	3,13	2,94	3,05	2,74	3,06	2,90
12) Hizmet içi eğitim faaliyetlerinin yeterliliğinden	Bu soru akademik personele yönelik değildir.				3,35	2,99	3,01	2,84	Bu soru öğrencilere yönelik değildir.			
13) Oryantasyon ve bilgilendirme süreçlerinin yeterliliğinden	3,52	3,50	3,40	3,41	3,35	2,99	-	-	-	-	3,09	3,01
İç kontrol sistemlerinin etkinliğinden	Bu soru akademik personele yönelik değildir.				-	-	3,14	2,96	Bu soru öğrencilere yönelik değildir.			

T.C. PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ

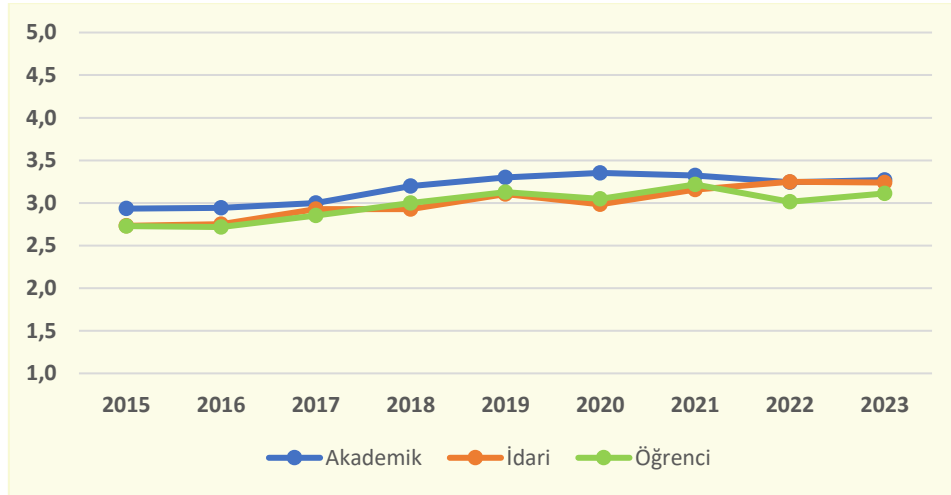
2023 Genel Memnuniyet Anketi Sonuç Raporu

Yönetsel Özelliklerin Değerlendirilmesine (Yapısal) ilişkin sorularda akademik personelin puan ortalamaları 2,83 ile 3,97 arasında değişmektedir. Akademik personel için en düşük puan “Üniversitemizdeki öğrencilerin niteliğinden” sorusundadır. En yüksek puan ise “Bilgi yönetim sistemi uygulamalarının (PUSULA) etkinliğinden” sorusundadır. Akademik personelin bu yılki memnuniyet algısı dördüncü soru hariç memnunun düzeyindedir. 1, 3 ve 5. sorular hariç diğer sorularda akademik personelin memnuniyetlerinde artış gözlenmiştir.

İdari personelin puan ortalamaları 2,88 ile 3,72 arasında değişmektedir. İdari personel en düşük puanı “Görev, yetki ve sorumluluk dağılımının uygunluğundan” sorusuna verirken, en yüksek puanı ise “Bilgi yönetim sistemi uygulamalarının (PUSULA) etkinliğinden” sorusuna vermiştir. İdari personelin “Görev, yetki ve sorumluluk dağılımının uygunluğundan” sorusu hariç bu gruptaki sorulara verdikleri cevapların tamamı “Memnunun” düzeyindedir. “Hizmet içi eğitim faaliyetlerinin yeterliliğinden” ve “Oryantasyon ve bilgilendirme süreçlerinin yeterliliğinden” sorularındaki memnuniyet artışı dikkat çekmektedir.

Öğrencilerin puan ortalamaları 2,96 ile 3,43 arasında değişmektedir. Öğrenciler en düşük puanı “İdari personelin yönetsel özelliklerinin (iş takibi ve geri bildirim konusundaki) yeterliliğinden” sorusuna verirken en yüksek puanı “Bilgi yönetim sistemi uygulamalarının (PUSULA) etkinliğinden” sorusuna vermiştir.

“Bilgi yönetim sistemi uygulamalarının (PUSULA) etkinliğinden” sorusunda üç grupta da memnuniyet seviyeleri en yüksektir.



Şekil.5 Yıllara Göre Yönetsel Özelliklerin Değerlendirilmesi (Yapısal)

T.C. PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ

2023 Genel Memnuniyet Anketi Sonuç Raporu

F. Yönetmelik Özelliklerin Değerlendirilmesi (Davranışsal)

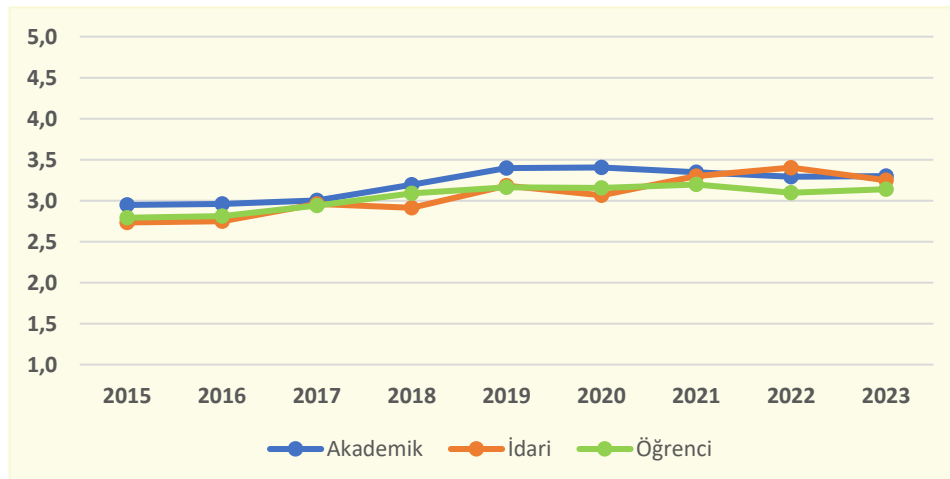
ANKET SORULARI	AKADEMİK				İDARİ				ÖĞRENCİ			
	2023	2022	2021	2020	2023	2022	2021	2020	2023	2022	2021	2020
1) Kurum kültürü ve değerlerinin paylaşımındaki yeterlilik düzeyinden	3,07	3,01	3,13	3,19	3,21	3,22	3,14	2,98	3,06	2,94	3,12	3,06
2) Akademik personelle ilişkilerden	3,29	3,33	3,38	3,46	3,17	3,35	3,23	3,01	3,14	3,24	3,28	3,27
3) İdari personelle ilişkilerden	3,37	3,52	3,44	3,46	3,32	3,65	3,43	3,24	3,09	3,03	3,14	3,05
4) Öğrencilerle ilişkilerden	3,70	3,71	3,62	3,68	3,51	3,69	3,52	3,29	3,26	3,34	3,27	3,28
5) Yöneticilerin liderlik yaklaşımlarının yeterliliğinden	3,18	3,13	3,31	3,34	3,14	3,27	3,24	2,91	Öğrencilere yönelik sorular değildir.			
6) Çalışanlar arasındaki iş birliği ortamının yeterliliğinden	3,25	3,19	3,28	3,34	3,18	3,35	3,28	3,07	Öğrencilere yönelik sorular değildir.			
7) Çalışanlar arası sosyal iletişim ve paylaşım kültüründen	3,21	3,18	3,23	3,30	3,22	3,35	3,26	2,98	Öğrencilere yönelik sorular değildir.			
8) Genel memnuniyet düzeyinizi en iyi hangi seçenek ifade eder?	3,34	3,27	3,37	3,46	3,27	3,35	3,30	3,07	3,06	2,94	3,17	3,11

Yönetmelik Özelliklerin Değerlendirilmesine (Davranışsal) ilişkin sorularda akademik personelin puan ortalamaları 3,07 ile 3,70 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 memnunum düzeyindedir. 2, 3 ve 4. sorular hariç diğer sorularda akademik personelin memnuniyetlerinde artış gözlenmiştir. En fazla düşüş “İdari personelle ilişkilerden” sorusundadır.

İdari personelin puan ortalamaları 3,14 ile 3,51 arasında değişmektedir. İdari personel için en düşük puan “Yöneticilerin liderlik yaklaşımlarının yeterliliğinden” sorusundadır. En yüksek puan ise “Öğrencilerle ilişkilerden” sorusundadır. İdari personelin bu gruptaki sorulara verdikleri cevapların tamamı “Memnunum” düzeyindedir. Ancak tüm sorularda düşüş gözlenmiştir.

Öğrencilerin puanları ortalamaları 3,06 ile 3,26 arasında değişmektedir. Öğrenciler en düşük puanı “Kurum kültürü ve değerlerinin paylaşımındaki yeterlilik düzeyinden” sorusuna verirken en yüksek puanı “Öğrencilerle ilişkilerden” sorusuna vermiştir. Öğrencilerin tüm sorularda memnunum düzeyinde oldukları saptanmıştır.

“Öğrencilerle ilişkilerden” sorusunda üç grupta da memnuniyet seviyeleri en yüksektir.

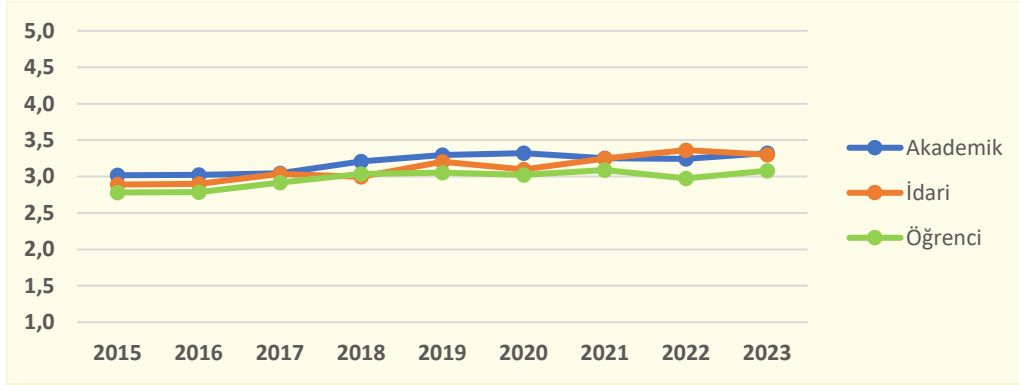


Şekil.6 Yıllara Göre Yönetmelik Özelliklerin Değerlendirilmesi (Davranışsal)

Sonuç ve Değerlendirme

- Eğitim öğretim süreçlerinin değerlendirilmesi başlığında akademik personel ve öğrencilerin sorulara verdikleri cevaplar genel olarak memnuniyet düzeyindedir. İki grupta eğitim öğretim altyapı olanaklarının yeterliliği memnuniyet düzeyinde olmamasına rağmen geçen yıla göre artış görülmektedir. Bu konunun önümüzdeki yıllarda değişimi dikkate alınarak gerektiğinde iyileştirme yapılması önerilmektedir.
- Araştırma ve geliştirme süreçlerinin değerlendirilmesi başlığında akademik personelin sorulara verdikleri cevaplar genel olarak memnuniyet düzeyine yakındır. Burada dikkat çekici olan Ar-Ge çalışmalarına sağlanan teşvik, ödül vb. uygulamalar geçen yıla göre artmış olmasına rağmen en düşük memnuniyet seviyesindedir. Bu konuda mevcut uygulamalar değerlendirilerek ödül ve teşvik sisteminin geliştirilmesi önerilmektedir.
- Toplumsal katkı süreçlerinin değerlendirilmesi başlığında tüm grupların sorulara verdikleri cevaplar genel olarak memnuniyet düzeyindedir. Bu durumun üniversitemizde gerçekleştirilen toplumsal katkı faaliyetlerinin sayısı ve çeşitliliğinden kaynaklandığı değerlendirilmektedir.
- İdari ve destek süreçlerinin değerlendirilmesi başlığında çalışma ortamlarının sağlık, temizlik şartlarının uygunluğu ve yeterliliği konularında, öncelikle idari personel olmak üzere düşüş görülmekte olup iyileştirme yapılması önerilmektedir.
- Yönetmelik özelliklerinin yapısal ve davranışsal olarak değerlendirilmesi başlıklarında verilen cevaplar da genel olarak memnuniyet düzeyindedir. Ancak geçen yıla göre genel olarak düşüş gözlenmekte olup iyileştirmelerin planlanması önerilmektedir.

Ankete verilen tüm yanıtlar incelendiğinde, sorulara verilen yanıtların puan ortalamaları genel olarak “Memnuniyet” düzeyindedir. Genel memnuniyet düzeyi **akademik personel için %79, idari personel için %76 ve öğrenciler için %69** şeklindedir.



Şekil.7 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