



ÇALIŞAN VE ÖĞRENCİ
MEMNUNİYETİNİN ÖLÇÜLMESİ
ANKETLERİ
DEĞERLENDİRME RAPORU

2024

Kurumsal Gelişim ve Planlama
Koordinatörlüğü

İçindekiler

Tablolar Dizini.....	2
Şekiller Dizini.....	3
1. GİRİŞ.....	4
2. YÖNTEM.....	4
3. ANKET BULGULARI.....	11
4. ANKET HEDEFİ.....	18
5. GEÇMİŞ DÖNEM VERİLERİNİN KARŞILAŞTIRMASI.....	19
6. ÖNLEMLER (Ö).....	20

Tablolar Dizini

Tablo 1. Karadeniz Teknik Üniversitesi Öğrenci Memnuniyetinin Ölçülmesi Anketi.....	5
Tablo 2. Karadeniz Teknik Üniversitesi İdari Personel Memnuniyetinin Ölçülmesi Anketi.....	7
Tablo 3. Karadeniz Teknik Üniversitesi Akademik Personel Memnuniyetinin Ölçülmesi Anketi.....	8
Tablo 4. Memnuniyetin Ölçülmesi Anketleri Katılım Oranları	10
Tablo 5. Öğrenci Memnuniyetinin Ölçülmesi Anketi 2024 Yılı Sonuçları	11
Tablo 6. İdari Personel Memnuniyetinin Ölçülmesi Anketi 2024 Yılı Sonuçları.....	14
Tablo 7. Akademik Personel Memnuniyetinin Ölçülmesi Anketi 2024 Yılı Sonuçları.....	16
Tablo 8. Memnuniyetin Ölçülmesi Anketleri Hedefi.....	18

Şekiller Dizini

Şekil 1. Çalışan ve Öğrenci Memnuniyetinin Ölçülmesi Anketi Katılım Oranları	11
Şekil 2. Öğrenci Memnuniyetinin Yıllara Göre Ölçülmesi Anketi Ortalaması	13
Şekil 3. İdari Personel Memnuniyetinin Yıllara Göre Ölçülmesi Anketi Ortalaması.....	15
Şekil 4. Akademik Personel Memnuniyetinin Yıllara Göre Ölçülmesi Anketi Ortalaması	18
Şekil 5. Anket Geneline Göre Geçmiş Dönem Verilerinin Karşılaştırılması.....	20

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 Üniversitemizdeki personel ve öğrenci memnuniyetinin 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 2024 yılında da uygulanmaya devam edilmiştir. Rektörümüz Prof. Dr. Hamdullah ÇUVALCI tarafından 30 Aralık 2024 tarihinde ilan edilen anket uygulaması gerçekleştirilmiş ve 27 Ocak 2025 tarihine kadar memnuniyet anketlerine katılım sağlanabilmesi için devam ettirilmiştir.

Öğrencilere yönelik düzenlenen memnuniyetin ölçülmesi anketi; kütüphane hizmetleri, kampüs güvenliği, idari personelin öğrencilere karşı tutum ve davranışları, web sayfası, dersliklerin fiziki durumu, bilişim altyapısı, fiziki ve sosyokültürel ortam, öğretim elemanlarının değerlendirilmesi ve seçmeli derslerin bilgilendirme düzeyini değerlendiren 20 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

Sevgili Öğrencilerimiz,

Gerek Üniversitemizin 2024-2028 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 başlatılan KTÜ memnuniyet anketlerine gereken ilgiyi göstermenizi bekler, çalışmalarınızda başarılar dileriz.

Prof. Dr. Hamdullah ÇUVALCI
Rektör

Tablo 1. Karadeniz Teknik Üniversitesi Öğrenci Memnuniyetinin Ölçülmesi Anketi

	Üniversitenin Çeşitli Hizmet ve Olanaklarının Yeterlilik Düzeyi	Çok Yetersiz									Çok İyi
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	Üniversitem araştırmacı öğrenciyi teşvik eder										
2	KTÜ'de sosyal ve kültürel hizmetler yeterlidir										
3	KTÜ'de sportif hizmetler yeterlidir										
4	KTÜ'de kampüs güvenliğinden memnunum										
5	Bulduğum kampüsün çevre düzeninden memnunum										
6	Üniversitem karar alma süreçlerinde görüş ve önerilerimizi dikkate aldığı için memnunum										
7	Öğrenci-Öğretim Elemanı arasındaki iletişimden memnunum										
8	Üniversitemde akademik gelişimimi takip eden, yön gösteren, akademik sorunlarımı										
9	İdari personelin öğrencilere karşı tutum ve davranışları olumludur										
10	Üniversitemin web sayfası ihtiyaçlarımı karşılamaktadır										
11	KTÜ'de sunulan eğitim-öğretimden genel olarak memnunum										

12	Seçmeli derslerin sayısı yeterlidir																			
13	Seçmeli derslerin çeşitliliği yeterlidir																			
14	Okumakta olduğum bölümün/programın dersleri dışında yaşam becerilerimi geliştirmeye yönelik üniversitem tarafından sunulan eğitimler memnunum																			
15	Eğitim aldığım bölümümün öğrenme ortam ve kaynaklarından (sınıf, laboratuvar, kütüphane, stüdyo; ders kitapları, çevrimiçi (online) kitaplar/belgeler/videolar vb.) memnunum																			
16	Tekrar üniversite sınavına girecek olsam, yine KTÜ'yu seçerdim																			
17	Kendimi KTÜ'ye ait hissediyorum																			
18	KTÜ'de öğrenci olmayı bir başkasına öneririm																			
19	Öğrencisi olduğunuz birimi seçiniz																			
20	İletmek istediğiniz görüş ve önerileriniz																			

KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
ÇALIŞAN MEMNUNİYETİNİN ÖLÇÜLMESİ ANKET FORMU

Değerli İdari Personelimiz,

Gerek Üniversitemizin 2024-2028 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 başlatılan KTÜ memnuniyet anketlerine gereken ilgiyi göstermenizi bekler, çalışmalarınızda başarılar dileriz.

Prof. Dr. Hamdullah ÇUVALCI
Rektör

Tablo 2. Karadeniz Teknik Üniversitesi İdari Personel Memnuniyetinin Ölçülmesi Anketi

	Üniversitenin Çeşitli Hizmet ve Olanaklarının Yeterlilik Düzeyi	Çok Yetersiz								Çok İyi	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Üniversite tarafından size sunulan sağlık hizmetleri										
2	Üniversite tarafından size sunulan kütüphane hizmetleri										
3	Üniversite tarafından size sunulan bilişim (internet, teknik destek, yazılım vb..) altyapısı hizmetleri										
4	Üniversite tarafından size sunulan kültür-sanat olanakları										
5	Üniversite tarafından size sunulan spor olanakları										
6	Kampüs ve binaların fiziksel olanakları										
7	Çalışma ofisinizin fiziksel olanakları										
8	Biriminizin malzeme/ekipman ihtiyacının karşılanma düzeyi										
9	Üniversitenin sağladığı sosyal tesis ve hizmetlerin yeterliliği										
10	Sizlere yönelik hizmet içi ve kişisel gelişim eğitimlerinin yeterliliği										
11	Üniversite içi güvenlik hizmetlerinin yeterliliği										
12	Özlük işleriniz, atama, yükseltme, görev değişiklikleri süreçlerinin yeterlilik düzeyi										
13	Yapı ve çevre işleri ile ilgili hizmetlerin yeterliliği										
14	Üniversite Üst Yönetiminin size karşı ilgi, duyarlılık, çözüm üretme düzeyi										
15	Birim yöneticilerinizin size karşı ilgi, duyarlılık, çözüm üretme düzeyi										
16	Üniversite Üst Yönetimin ulaşılabilirliği/ulaşma kolaylığı										
17	Biriminiz yöneticilerinizin ulaşılabilirliği/ulaşma kolaylığı										
18	Üniversite Üst Yönetiminin çalışanları tanıma, takdir ve ödüllendirme düzeyi										
19	Birim Yöneticilerinizin sizleri tanıma ve takdir düzeyi										
20	Yöneticilerinizin yetki paylaşımı ve inisiyatif verme düzeyi										
21	Yöneticilerinizin sizlerin görüşlerini dikkate alma düzeyi										
22	Üniversitede iş arkadaşlığının ve sosyal ortamın düzeyi										

23	Üniversite tarafından size sunulan ulaşım hizmetlerinin yeterlilik düzeyi										
24	Kurum içinde bilgi edinme hakkınızı kullanabilme düzeyiniz										
25	Çalışmalarınız sırasında ihtiyaç duyduğunuz Üniversite geneline ait verilere ulaşabilme kolaylığınız										
26	Varsa belirtmek istediğiniz görüşlerinizi yazınız										
27	Almak istediğiniz hizmet içi eğitim konularını yazınız										

KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ ÇALIŞAN MEMNUNİYETİNİN ÖLÇÜLMESİ ANKET FORMU

Değerli Akademik Personelimiz,

Gerek Üniversitemizin 2024-2028 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 başlatılan KTÜ memnuniyet anketlerine gereken ilgiyi göstermenizi bekler, çalışmalarınızda başarılar dileriz.

Prof. Dr. Hamdullah ÇUVALCI
Rektör

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	
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										

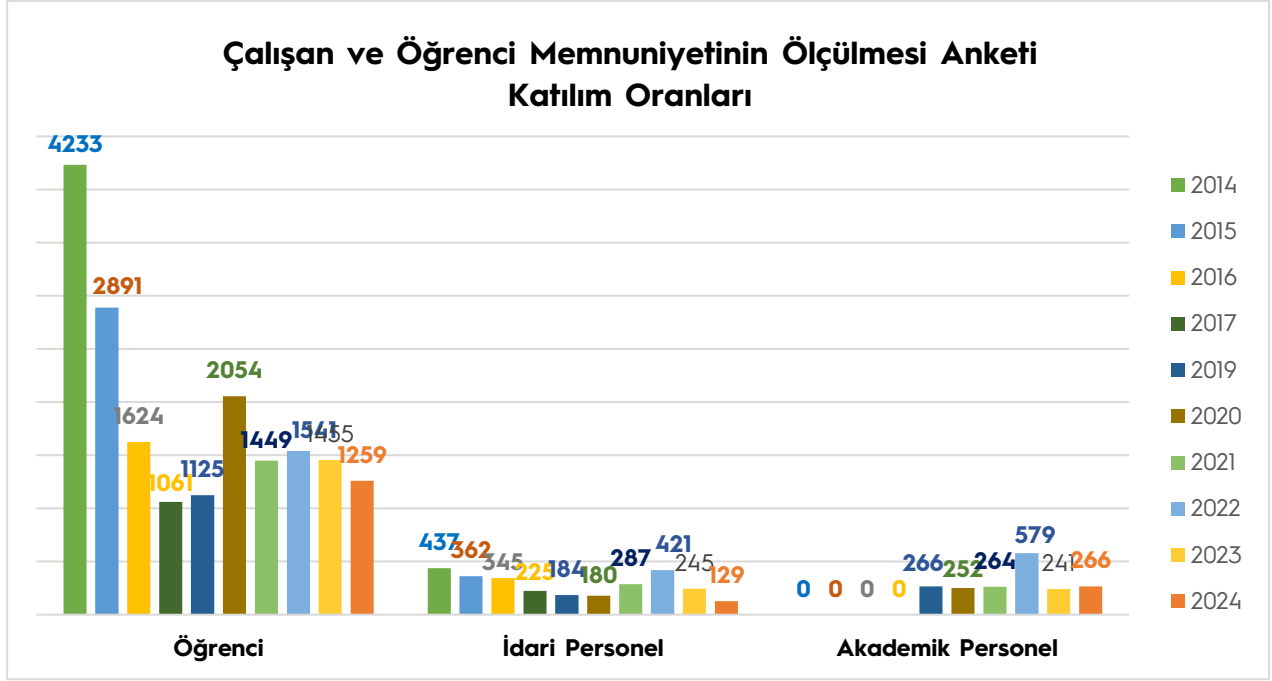
5	Üniversitemizin sunduğu teknolojik ve bilişim sistemleri altyapısı yeterlidir												
6	Üniversitemizin hedefleri, misyonu ve vizyonu açık ve anlaşılmalıdır												
7	Birim yöneticilerime kolayca ulaşabiliyorum												
8	Üniversitemizin üst yönetimine kolayca ulaşabiliyorum												
9	Kendimi Üniversitemin bir parçası olarak görüyorum												
10	Sorunlarıma ve önerilerime karşı birim yöneticilerimin yeterli duyarlılığı vardır												
11	Üniversite yönetimince alınan kararlara katılım sağlayabiliyorum, görüş ve öneri sunabiliyorum												
12	Öğretim elemanlarımız ve idari personelimiz arasındaki iletişim güçlüdür												
13	Öğretim elemanlarımız arasındaki iş birliği düzeyi yüksektir												
14	Bizleri ilgilendiren duyurular zamanında ve etkin olarak yapılmaktadır												
15	Üniversitemizin/birimimizin araştırma laboratuvarları yeterli donanıma sahiptir												
16	Üniversitemizin sunduğu eğitici eğitimleri programlarından memnunum												
17	Üniversitemizin kurum dışı fonlar için yaptığı tanıtımlardan memnunum												
18	Araştırmalarımıza ayrılan BAP desteklerinden memnunum												
19	Aldığımız dış kaynaklı projelerimizin (TÜBİTAK, AB, TAGEM vb.) uygulanmasında üniversitemiz tarafından sağlanan kolaylıklar ve desteklerden memnunum												
20	Birimimizdeki akademik kadro sayısı yeterlidir												
21	Birimimizdeki idari personel sayısı yeterlidir												
22	Ön lisans ve lisans programlarına kaydolun öğrencilerin nitelikleri üst seviyededir												
23	Lisansüstü programlara kaydolun öğrencilerin nitelikleri üst seviyededir												
24	Üniversitemizin bilimsel toplantılara katılım için sağladığı desteklerden memnunum												
25	Üniversitemizin sunduğu sağlık hizmetleri ihtiyacımızı karşılamaktadır												
26	Üniversitemizin sunduğu yemekhane ve kantin hizmetleri ihtiyacımızı karşılamaktadır												
27	Üniversitemizin sunduğu temizlik hizmetleri yeterlidir												

28	Üniversitemizin sunduğu kültür ve sanat hizmetleri ihtiyaçlarımızı karşılamaktadır																			
29	Üniversitemizin sunduğu spor ve dinlenme hizmetleri ihtiyacımızı karşılamaktadır																			
30	Üniversitemiz çevreye ve ekolojik dengenin korunmasına gerekli özeni göstermektedir																			
31	Üniversitemizin sunduğu güvenlik hizmetleri yeterlidir																			
32	Üniversitemiz web sayfasının tasarımını beğeniyorum																			
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																			

2024 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	5.000	1259	%25,18
İdari Personel	700	129	%18,42
Akademik Personel	800	266	%33,25



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

Öğrenci Memnuniyet Anket soruları öğrencilerden alınan geri bildirim sonucunda 2024 yılında 50 sorudan 20 soruya indirilmiştir.

Tablo 5. Öğrenci Memnuniyetinin Ölçülmesi Anketi 2024 Yılı Sonuçları

	ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma
1	Üniversitem araştırmacı öğrenciyi teşvik eder	6,05	2,58797
2	KTÜ'de sosyal ve kültürel hizmetler yeterlidir	4,88	2,68573
3	KTÜ'de sportif hizmetler yeterlidir	5,05	2,66327
4	KTÜ'de kampüs güvenliğinden memnunum	6,26	2,92517
5	Bulduğum kampüsün çevre düzeninden memnunum	6,16	3,02364
6	Üniversitem karar alma süreçlerinde görüş ve önerilerimizi dikkate aldığı için memnunum	5,58	2,85452
7	Öğrenci-Öğretim Elemanı arasındaki iletişimden memnunum	6,45	2,77435

8	Üniversitemde akademik gelişimi takip eden, yön gösteren, akademik sorunlarıma destek olan akademik destek (danışman vb.) hizmetlerinden memnunum	5,99	2,78883
9	İdari personelin öğrencilere karşı tutum ve davranışları olumludur	6,44	2,63686
10	Üniversitemin web sayfası ihtiyaçlarımı karşılamaktadır	6,83	2,52249
11	KTÜ'de sunulan eğitim-öğretimden genel olarak memnunum	6,56	2,55549
12	Seçmeli derslerin sayısı yeterlidir	6,85	2,87359
13	Seçmeli derslerin çeşitliliği yeterlidir	6,24	2,95984
14	Okumakta olduğum bölümün/programın dersleri dışında yaşam becerilerimi geliştirmeye yönelik üniversitem tarafından sunulan eğitimler memnunum	5,22	2,80331
15	Eğitim aldığım bölümümün öğrenme ortam ve kaynaklarından (sınıf, laboratuvar, kütüphane, stüdyo; ders kitapları, çevrimiçi (online) kitaplar/belgeler/videolar vb.) memnunum	5,51	2,94323
16	Tekrar üniversite sınavına girecek olsam, yine KTÜ'yü seçerdim	5,67	3,15978
17	Kendimi KTÜ'ye ait hissediyorum	6,08	3,12052
18	KTÜ'de öğrenci olmayı bir başkasına öneririm	6,25	3,11191
Genel Ortalama		6,0038	

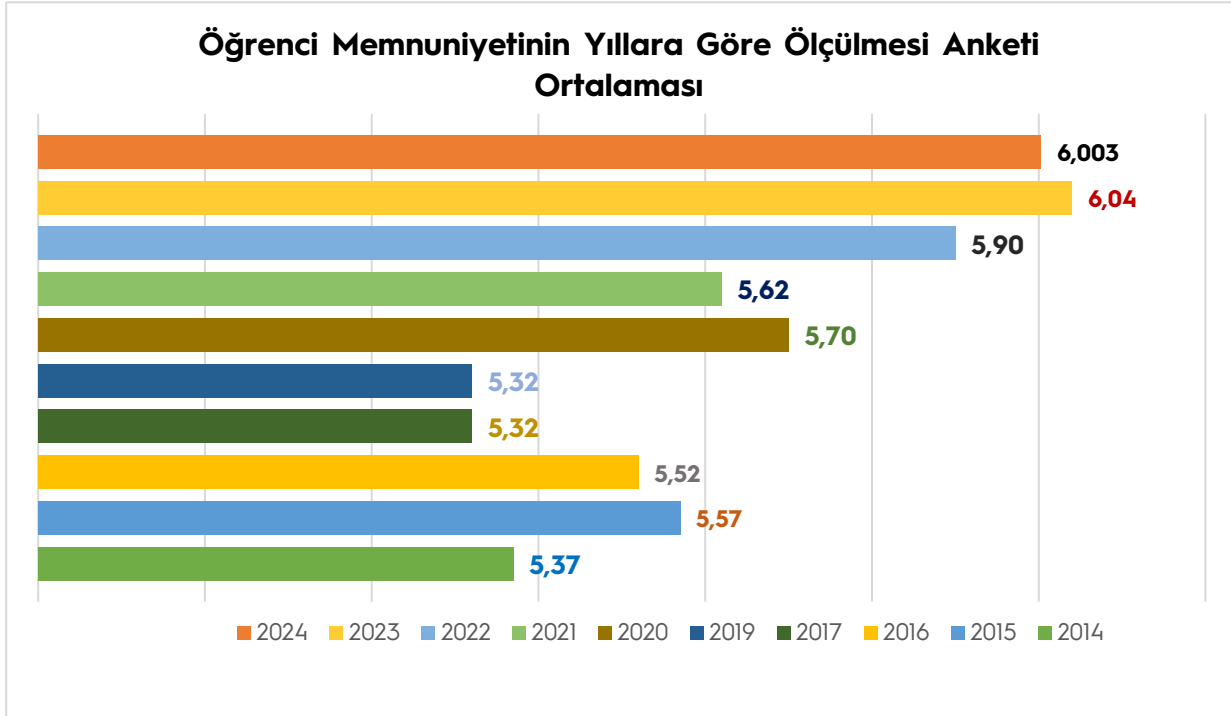
Yapılan anket uygulaması sonucunda öğrencilerin memnuniyet oranının ortalamanın üzerinde olduğu ve iyileştirmeye açık alanların bulunduğu sonucuna varılmıştır. En yüksek ve en düşük memnuniyet oranını içeren 3 (üç) önerme aşağıda belirtilmiştir.

En Yüksek Ortalamaya Sahip Olan 3 Önerme

ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ		Toplam Kişi Sayısı	Aritmetik Ortalama
1	Seçmeli derslerin sayısı yeterlidir	1259	6,85
2	Üniversitemin web sayfası ihtiyaçlarımı karşılamaktadır	1259	6,83
3	KTÜ'de sunulan eğitim-öğretimden genel olarak memnunum	1259	6,56

En Düşük Ortalamaya Sahip Olan 3 Önerme

ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ		Toplam Kişi Sayısı	Aritmetik Ortalama
1	Okumakta olduğum bölümün/programın dersleri dışında yaşam becerilerimi geliştirmeye yönelik üniversitem tarafından sunulan eğitimler memnunum	1259	5,22
2	KTÜ'de sportif hizmetler yeterlidir	1259	5,05
3	KTÜ'de sosyal ve kültürel hizmetler yeterlidir	1259	4,88



Şekil 2. Öğrenci Memnuniyetinin Yıllara Göre Ölçülmesi Anketi Ortalaması

Tablo 6. İdari Personel Memnuniyetinin Ölçülmesi Anketi 2024 Yılı Sonuçları

	İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma
1	Biriminiz yöneticilerinizin ulaşılabilirliği/ulaşma kolaylığı	8,43	2,17043
2	Üniversite tarafından size sunulan kütüphane hizmetleri	7,96	2,24795
3	Üniversite tarafından size sunulan ulaşım hizmetlerinin yeterlilik düzeyi	7,68	2,50208
4	Çalışmalarınız sırasında ihtiyaç duyduğunuz Üniversite geneline ait verilere ulaşabilme kolaylığınız	7,72	2,08260
5	Üniversite tarafından size sunulan bilişim (internet, teknik destek, yazılım vb..) altyapısı hizmetleri	7,72	2,13770
6	Birim yöneticilerinizin size karşı ilgi, duyarlılık, çözüm üretme düzeyi	7,24	2,74433
7	Üniversite içi güvenlik hizmetlerinin yeterliliği	7,14	2,50302
8	Kurum içinde bilgi edinme hakkınızı kullanabilme düzeyiniz	7,64	2,29862
9	Üniversite Üst Yönetimin ulaşılabilirliği/ulaşma kolaylığı	7,07	2,67521
10	Birim Yöneticilerinizin sizleri tanıma ve takdir düzeyi	6,86	2,89277
11	Sizlere yönelik hizmet içi ve kişisel gelişim eğitimlerinin yeterliliği	7,16	2,44664
12	Yöneticilerinizin sizlerin görüşlerini dikkate alma düzeyi	6,75	2,78081
13	Yöneticilerinizin yetki paylaşımı ve inisiyatif verme düzeyi	6,79	2,86486
14	Üniversitede iş arkadaşlığının ve sosyal ortamın düzeyi	6,70	2,57116
15	Biriminizin malzeme/ekipman ihtiyacının karşılanma düzeyi	6,86	2,46445
16	Üniversite Üst Yönetiminin size karşı ilgi, duyarlılık, çözüm üretme düzeyi	6,41	2,81110
17	Yapı ve çevre işleri ile ilgili hizmetlerin yeterliliği	6,49	2,52468
18	Çalışma ofisinizin fiziksel olanakları	6,58	2,92440
19	Üniversite Üst Yönetiminin çalışanları tanıma, takdir ve ödüllendirme düzeyi	5,69	3,00027
20	Üniversitenin sağladığı sosyal tesis ve hizmetlerin yeterliliği	6,23	2,74923
21	Üniversite tarafından size sunulan kültür-sanat olanakları	5,96	2,83773
22	Üniversite tarafından size sunulan sağlık hizmetleri	6,47	2,59420
23	Kampüs ve binaların fiziksel olanakları	6,25	2,46613
24	Üniversite tarafından size sunulan spor olanakları	6,37	2,67400
25	Özlük işleriniz, atama, yükseltme, görev değişiklikleri süreçlerinin yeterlilik düzeyi	5,89	2,99054
Genel Ortalama		6,8824	

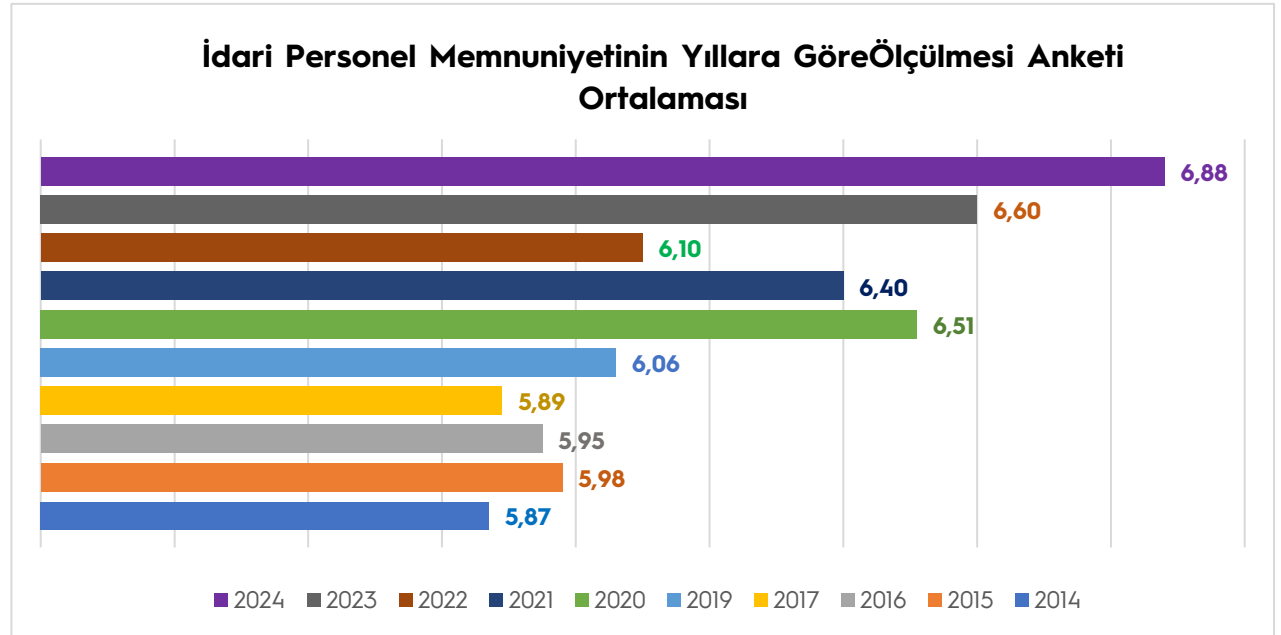
Analiz çalışması sonucunda idari personelin memnuniyet oranının ortalamasının üzerinde olduğu ve iyileştirmeye açık alanların bulunduğu sonucuna varılmıştır. En yüksek ve en düşük memnuniyet oranını içeren 3 (üç) önerme aşağıda belirtilmiştir.

En Yüksek Ortalamaya Sahip Olan 3 Önerme

İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ		Toplam Kişi Sayısı	Aritmetik Ortalama
1	Biriminiz yöneticilerinizin ulaşılabilirliği/ulaşma kolaylığı	129	8,43
2	Üniversite tarafından size sunulan kütüphane hizmetleri	129	7,96
3	Çalışmalarınız sırasında ihtiyaç duyduğunuz Üniversite geneline ait verilere ulaşabilme kolaylığınız	129	7,72
	Üniversite tarafından size sunulan bilişim (internet, teknik destek,		

En Düşük Ortalamaya Sahip Olan 3 Önerme

İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ		Toplam Kişi Sayısı	Aritmetik Ortalama
1	Üniversite tarafından size sunulan kültür-sanat olanakları	129	5,96
2	Özlük işleriniz, atama, yükseltme, görev değişiklikleri süreçlerinin yeterlilik düzeyi	129	5,89
3	Üniversite Üst Yönetiminin çalışanları tanıma, takdir ve ödüllendirme düzeyi	129	5,69



Şekil 3. İdari Personel Memnuniyetinin Yıllara Göre Ölçülmesi Anketi Ortalaması

Tablo 7. Akademik Personel Memnuniyetinin Ölçülmesi Anketi 2024 Yılı Sonuçları

AKADEMİK PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ		Aritmetik Ortalama	Standart Sapma
1	Çalışma ofisimin fiziksel imkânlarından memnunum	6,47	3,07323
2	Merkez kütüphane her türlü kaynak (veri tabanları dâhil) açısından yeterlidir	7,30	2,47750
3	Dersliklerimizin iklimlendirme ve diğer fiziksel imkânlarından memnunum	5,78	2,95340
4	Üniversitemizin kongre-toplantı salonları ve mekânları yeterlidir	7,85	2,34486
5	Üniversitemizin sunduğu teknolojik ve bilişim sistemleri altyapısı yeterlidir	6,29	2,66918
6	Üniversitemizin hedefleri, misyonu ve vizyonu açık ve anlaşılabilir	7,90	2,25768
7	Birim yöneticilerime kolayca ulaşabiliyorum	8,66	1,98984
8	Üniversitemizin üst yönetimine kolayca ulaşabiliyorum	7,39	2,64258
9	Kendimi Üniversitemin bir parçası olarak görüyorum	7,75	2,64121
10	Sorunlarım ve önerilerime karşı birim yöneticilerimin yeterli duyarlılığı vardır	7,29	2,71387
11	Üniversite yönetimince alınan kararlara katılım sağlayabiliyorum, görüş ve öneri sunabiliyorum	6,21	2,96737
12	Öğretim elemanlarımız ve idari personelimiz arasındaki iletişim güçlüdür	7,09	2,56189
13	Öğretim elemanlarımız arasındaki iş birliği düzeyi	6,31	2,63514
14	Bizleri ilgilendiren duyurular zamanında ve etkin olarak yapılmaktadır	8,13	2,17394
15	Üniversitemizin/birimimizin araştırma laboratuvarları yeterli donanıma sahiptir	6,07	2,55123
16	Üniversitemizin sunduğu eğitici eğitimleri programlarından memnunum	7,43	2,42745
17	Üniversitemizin kurum dışı fonlar için yaptığı tanıtımlardan memnunum	7,42	2,18603
18	Araştırmalarımıza ayrılan BAP desteklerinden memnunum	7,34	2,48316
19	Aldığımız dış kaynaklı projelerimizin (TÜBİTAK, AB, TAGEM vb.) uygulanmasında üniversitemiz tarafından sağlanan kolaylıklar ve desteklerden memnunum	7,77	2,19184
20	Birimimizdeki akademik kadro sayısı yeterlidir	6,32	2,84842

21	Birimimizdeki idari personel sayısı yeterlidir	6,51	2,87093
22	Ön lisans ve lisans programlarına kaydolun öğrencilerin nitelikleri üst seviyededir	5,09	2,53446
23	Lisansüstü programlara kaydolun öğrencilerin nitelikleri üst seviyededir	5,51	2,48938
24	Üniversitemizin bilimsel toplantılara katılım için sağladığı desteklerden memnunum	4,71	3,14456
25	Üniversitemizin sunduğu sağlık hizmetleri ihtiyacımızı karşılamaktadır	6,64	2,73728
26	Üniversitemizin sunduğu yemekhane ve kantin hizmetleri ihtiyacımızı karşılamaktadır	5,26	3,04204
27	Üniversitemizin sunduğu temizlik hizmetleri yeterlidir	6,03	2,77991
28	Üniversitemizin sunduğu kültür ve sanat hizmetleri ihtiyaçlarımızı karşılamaktadır	6,34	2,67392
29	Üniversitemizin sunduğu spor ve dinlenme hizmetleri ihtiyacımızı karşılamaktadır	6,52	2,74503
30	Üniversitemiz çevreye ve ekolojik dengenin korunmasına gerekli özeni göstermektedir	7,49	2,34800
31	Üniversitemizin sunduğu güvenlik hizmetleri yeterlidir	7,16	2,66231
32	Üniversitemiz web sayfasının tasarımını beğeniyorum	7,66	2,40108
33	Üniversitemiz web sayfasının (KTÜ ana sayfa) içeriğini yeterli buluyorum	8,08	2,08918
34	Üniversitemizin ulaşım hizmetlerini yeterli buluyorum	7,18	2,55417
35	Tahakkuk eden ücretlerim hesabıma kısa sürede aktarılıyor	7,92	2,41209
36	Üniversitemizin matbaa ve yayın olanakları yeterli düzeydedir	6,31	2,82299
37	Üniversitemizin sunduğu otopark hizmetlerinden memnunum	7,31	2,68512
Genel Ortalama		6,8781	

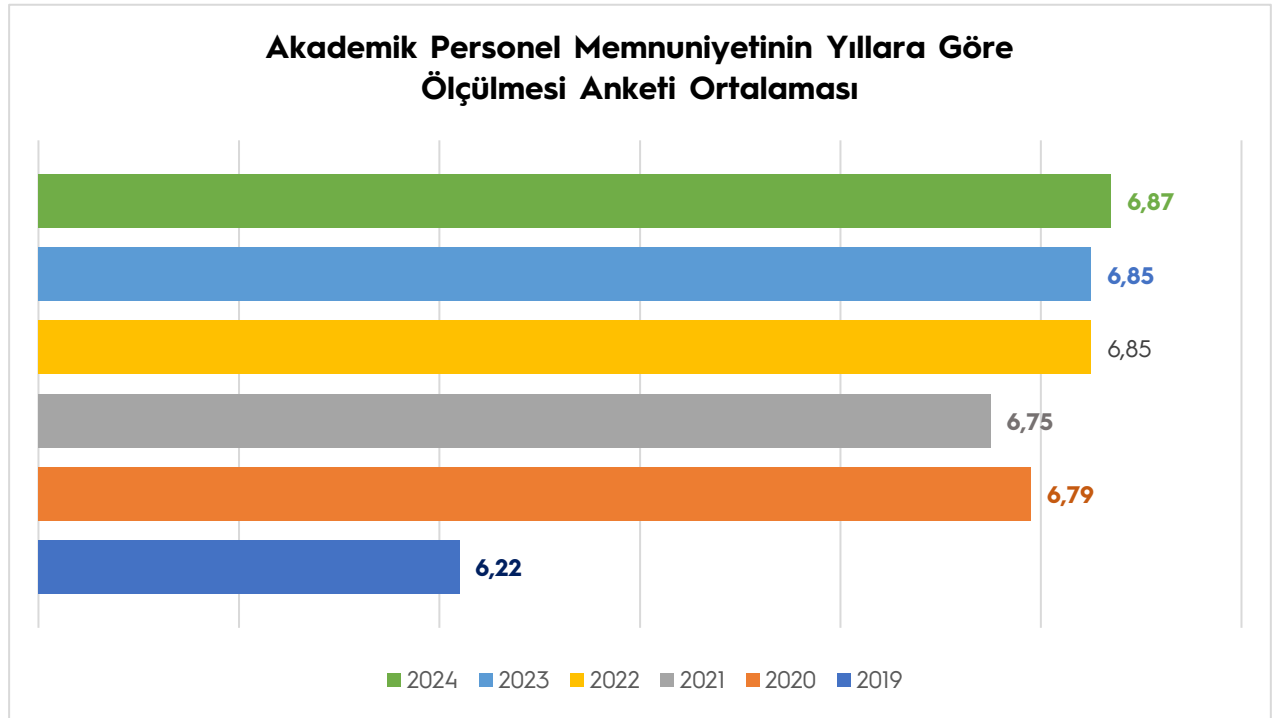
En yüksek ve en düşük memnuniyet oranını içeren 3 (üç) önerme aşağıda belirtilmiştir.

En Yüksek Ortalamaya Sahip Olan 3 Önerme

AKADEMİK PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ		Toplam Kişi Sayısı	Aritmetik Ortalama
1	Birim yöneticilerime kolayca ulaşabiliyorum	266	8,66
2	Bizleri ilgilendiren duyurular zamanında ve etkin olarak yapılmaktadır	266	8,13
3	Üniversitemiz web sayfasının (KTÜ ana sayfa) içeriğini yeterli buluyorum	266	8,08

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	266	5,26
2	Ön lisans ve lisans programlarına kaydolan öğrencilerin nitelikleri üst seviyededir	266	5,09
3	Üniversitemizin bilimsel toplantılara katılım için sağladığı desteklerden memnunum	266	4,41



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 2024 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

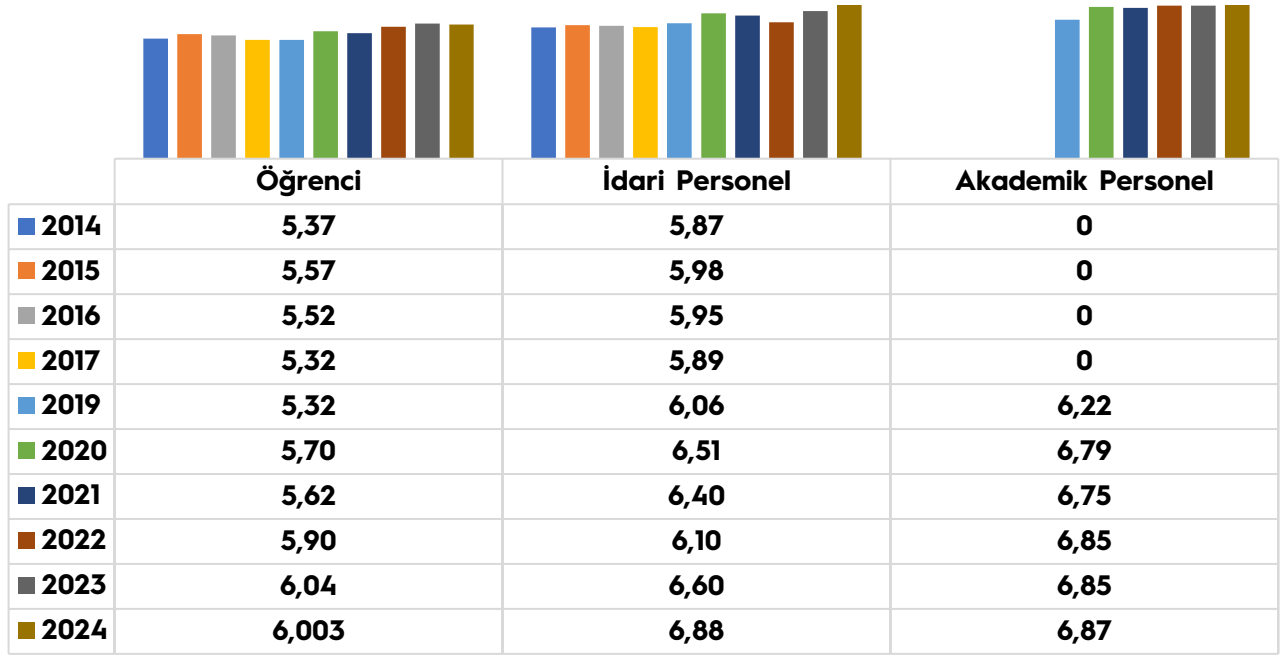
	2021		2022		2023		2024	
	Ortalama	Memnuniyet Oranı (%)	Ortalama	Memnuniyet Oranı (%)	Ortalama	Memnuniyet Oranı (%)	Ortalama	Memnuniyet Oranı (%)
Öğrenci Memnuniyet Anketi	5,62	56,20	5,90	59,00	6,04	60,40	6,003	60,03
İdari Personel Memnuniyet Anketi	6,40	64,00	6,10	61,00	6,60	66,00	6,88	68,8
Akademik Personel Memnuniyet Anketi	6,75	67,50	6,85	68,50	6,85	68,50	6,87	68,7

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
(2014-2024 Yılları)



Şekil 5. Anket Geneline Göre Geçmiş Dönem Verilerinin Karşılaştırılması

6. ÖNLEMLER (Ö)

2025 yılında yapılacak olan anketlere katılımın artırılması için;

1. Aralık ayı içerisinde birim anketlerinin uygulanmamasına
2. Anket sonuçlarının daha görünür hale getirilmesine
3. Anketler sonucu yapılan iyileştirmelerin daha görünür kılınmasına karar verilmiştir.

2024

Kurumsal Gelişim ve Planlama Koordinatörlüğü

+90 0462 377 44 01

+90 0462 377 44 45

www.ktu.edu.tr

yonetim@ktu.edu.tr