



Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi

Akademik Personel, İdari Personel ve Öğrenci Memnuniyet Anketleri Raporu



www.agri.edu.tr | kalite@agri.edu.tr | [@aicukalite](https://www.instagram.com/aicukalite)

Şubat-2024

Hazırlayan

Ağrı İbrahim een Üniversitesi Kalite Koordinatörlüğü

Kalite Koordinatörü

Prof. Dr. Erdal YILMAZ

Kalite Koordinatör Yardımcıları

Doç. Dr. Bekir GEREKAN

Doç. Dr. Şekip YAZGAN

Dr. Öğr. Üyesi Handan YILDIRIM

Dr. Öğr. Üyesi Emre BULUT

Dr. Öğr. Üyesi Adem ÖZDEMİR

Giriş

Üniversitemiz bünyesindeki hizmet kalitesini arttırmak ve sunulan hizmetlere yönelik olarak akademik personel, idari personel ve öğrencilerimizin görüş ve düşüncelerini almak amacıyla Kalite Yönetim Sistemi çalışmaları kapsamında memnuniyet anketleri düzenlenmektedir. Tüm bu anketlere verilen katkı, ileriye dönük eğitim ve öğretim faaliyetlerinin geliştirilmesinin yanında Kalite Yönetim Sistemi çalışmaları kapsamında da oldukça önemli rol oynayacaktır.

Bu kapsamda yönetim, fiziki mekanlar, kütüphane hizmetleri, yemekhane hizmetleri, kampüs yaşamı, kariyer, ortak kullanılan yazılımlar ile ilgili akademik personel memnuniyet anketinde 39, idari personel memnuniyet anketinde 29 ve öğrenci memnuniyet anketinde 35 soru maddesi yer almıştır. Akademik personel memnuniyet anketine 290 personel (katılım oranı %54), idari personel memnuniyet anketine 123 personel (katılım oranı %25) ve öğrenci memnuniyet anketine 1.142 öğrenci (katılım oranı %7) katılım sağlamıştır.

Bu raporda her bir memnuniyet anketine ilişkin sonuçlar raporlanmıştır.

Akademik Personel Memnuniyet Anketi Sonuçları

Yönetişim	3,57
Birimimdeki idari ve destek personeli sayısı ve niteliğinden memnunum.	2,86
Bölüm başkanı/yardımcıları görüşlerime değer veriyor.	3,93
Bölüm başkanı/yardımcıları sorunlarıma çözüm üretiyor.	3,87
Dekanlık/müdürlük görüşlerime değer veriyor.	3,80
Dekanlık/müdürlük sorunlarıma çözüm üretiyor.	3,76
Üniversitemizde kalite iyileştirme çalışmaları etkin biçimde yürütülmektedir.	3,22

Eğitim-Öğretim Hizmetleri	3,30
Ders yükleri yetkinliklere göre şeffaf bir şekilde dağıtılmaktadır.	3,43
Bölümdeki akademik kadro sayısı yeterlidir.	2,94
Uzaktan eğitim hizmetleri yeterlidir.	3,31
Üniversitemizin Sürekli Eğitim Merkezinin sağladığı hizmetlerden memnunum.	3,15
Kütüphane hizmetlerinden memnunum.	3,39

Fiziki Mekanlar	3,15
Birimimdeki temizlik hizmetlerinden memnunum.	3,11
Birimimizde dersliklerin sayısı yeterlidir.	3,14
Birimimizde dersliklerin fiziki koşulları yeterlidir.	3,10
Akademik personel odalarının sayısı yeterlidir.	3,20
Akademik personel odalarının fiziksel koşulları yeterlidir.	3,20

Araştırma-Geliştirme Faaliyetleri	2,94
Üniversitemizdeki araştırma laboratuvarlarından memnunum.	3,16
Bilimsel Araştırma Projeleri (BAP) bütçesinden memnunum.	2,55
Bilimsel Araştırma Projeleri (BAP) değerlendirme ölçütlerinden memnunum.	3,03
Üniversitemizde araştırma ve geliştirme faaliyetlerine yönelik teşvik ve ödüllendirmeler yeterlidir.	2,82
Üniversitemiz proje destek ofisinin faaliyetlerinden memnunum.	3,07
Üniversitemiz uygulama ve araştırma merkezlerinin faaliyetlerinden memnunum.	3,08
Üniversitemizin araştırma yapılabilecek fiziksel koşullarının yeterliliğinden memnunum.	2,92

Kampüs Yaşamı	3,09
Güvenlik hizmetlerinden memnunum.	3,73
Kantin hizmetlerinden memnunum.	2,95
Sağlık hizmetlerinden memnunum.	3,26
Üniversitemizin sosyal, kültürel, sportif ve sanatsal faaliyetlerinden memnunum.	2,97
Yemekhane hizmetlerinden memnunum.	2,54

Bilişim Hizmetleri	3,23
Bilgi işlem hizmetlerinden (yazılım, donanım vb.) memnunum.	3,01
İnternet hizmetlerinden memnunum.	3,09
Birim web sayfasından memnunum.	3,73
Üniversitemizde internetten sağlanan veri tabanlarından memnunum.	3,10

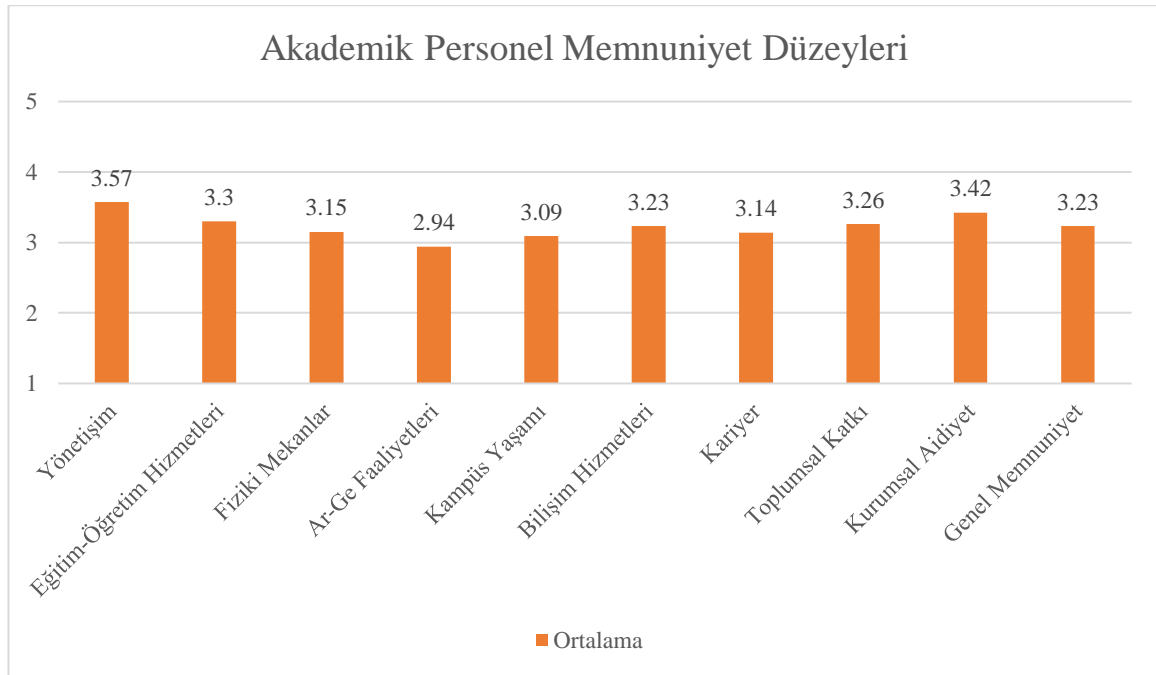
Kariyer	3,14
Üniversitemiz akademik atama ve yükseltme ölçütlerinden memnunuz.	3,52
Üniversitemiz hizmet içi eğitim, kariyer gelişimi ve kendini geliştirme fırsatları yeterli düzeydedir.	2,97
Üniversitemizin, akademik personel için sunduğu değişim programları (Erasmus vb.) yeterli düzeydedir.	2,93

Toplumsal Katkı	3,26
Özel gereksinimli öğretim elemanlarına yönelik hizmetlerinden memnunuz.	3,21
Üniversitemizin sosyal sorumluluk ile ilgili faaliyetlerinden memnunuz.	3,32

Kurumsal Aidiyet	3,42
Yeniden kurum seçme şansım olsa tekrar Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesini seçerim.	3,18
Genel olarak düşündüğümde, Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesinin bir parçası olmaktan memnunuz.	3,67

Genel Memnuniyet Düzeyi	3,23
--------------------------------	-------------

(1-Hiç memnun değilim.....5-Çok Memnunuz)



Akademik personel memnuniyet anketi yönetişim, eğitim-öğretim faaliyetleri, fiziki mekanlar, Ar-Ge faaliyetleri, kampüs yaşamı, bilişim hizmetleri, kariyer, toplumsal katkı ve kurumsal aidiyet ana başlıkları altında 39 sorudan oluşmaktadır. Akademik personelin memnuniyet düzeyinin en düşük olduğu ana başlık **2,94** ortalama ile *Ar-Ge faaliyetleri* olmuştur. Ar-Ge faaliyetleri ana başlığında en düşük memnuniyet düzeyi ise **2,55** ortalama ile “*Bilimsel Araştırma Projeleri (BAP) bütçesinden memnunuz*” soru maddesinde olmuştur.

Akademik personelin memnuniyet düzeyinin en yüksek olduğu ana başlık ise **3,57** ortalama ile **yönetişim** ana başlığında olmuştur. Yönetişim ana başlığında en yüksek memnuniyet düzeyi 3,93 ortalama ile **“Bölüm başkanı/yardımcıları görüşlerime değer veriyor”** soru maddesinde olmuştur. Akademisyenlerin Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi’nden olan genel memnuniyet düzeyleri ise **3,23** ortalama ile **orta** düzeyde belirlenmiştir.

İdari Personel Memnuniyet Anketi Sonuçları

Yönetişim	3,12
İş ve görev tanımlarımız açıktır.	3,38
Yetki ve sorumluluklar dengeli dağıtılmaktadır.	2,73
Terfilerde mesleki yeterliliğe önem verilmektedir.	2,69
Üniversite yönetimi çalışma alanlarımızla ilgili konularda bilgilendirme yapar.	3,07
Birimimizde personel memnuniyetini artırmak için başarıyı ve performansı ödüllendirici mekanizmalar vardır.	2,53
Birim amiri çalışanlara eşit ve objektif davranır.	3,34
Gerekli olduğu durum ve zamanlarda birim yöneticilerime kolayca ulaşırım.	3,91
Bir sorun olduğunda, yöneticilerimizle bu sorunu paylaşır ve çözümleriz.	3,59
İdari personel ile akademik personel arasında iyi bir iş birliği vardır.	2,94
Kalite iyileştirme çalışmaları etkin bir biçimde yürütülmektedir.	3,04

Fiziki Mekanlar	3,42
Üniversitemizin temizlik hizmetlerinden memnunum.	3,29
Çalıştığım ortamın fiziksel ve teknik imkanlarından memnunum.	3,56

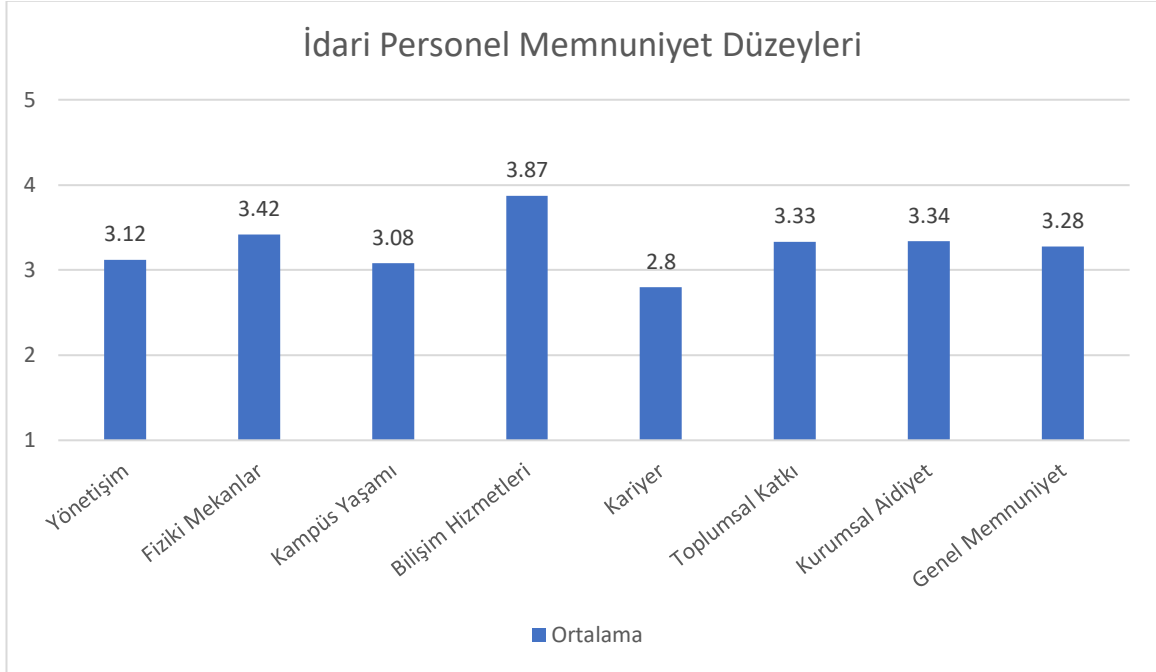
Kampüs Yaşamı	3,08
Üniversitemizin güvenlik hizmetlerinden memnunum.	3,67
Üniversitemizin kantin hizmetlerinden memnunum.	3,04
Üniversitemizin personel taşıma hizmetlerinden memnunum.	3,68
Üniversitemizin sağlık hizmetlerinden memnunum.	3,42
Üniversitemizin sosyal faaliyetlerinden memnunum.	2,81
Üniversitemizin kültürel faaliyetlerinden memnunum.	2,84
Üniversitemizin sportif faaliyetlerinden memnunum.	3,07
Üniversitemizin sanatsal faaliyetlerinden memnunum.	2,79
Üniversitemizin yemekhane hizmetlerinden memnunum.	2,40

Bilişim Hizmetleri	3,87
Üniversitemizin bilgi işlem hizmetlerinden (EBYS, OBS, kurumsal e-posta vb.) memnunum.	4,11
Üniversitemizin internet hizmetlerinden memnunum.	3,80
Birim web sayfasından memnunum.	3,71

Kariyer	2,80
Üniversitemizin hizmet içi eğitim imkanlarından memnunum.	2,80

Toplumsal Katkı	3,33
Üniversitemizin özel gereksinimli personele yönelik hizmetlerinden memnunum.	3,33

Kurumsal Aidiyet	3,34
İşimi yapmaktan keyif alıyorum.	3,63
Kendimi üniversitemde değerli hissediyorum.	3,07
Genel olarak düşündüğümde, Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi'nin bir parçası olmaktan memnunum.	3,34



İdari personel memnuniyet anketi yönetim, fiziki mekanlar, kampüs yaşamı, bilişim hizmetleri, kariyer, toplumsal katkı ve kurumsal aidiyet ana başlıkları altında 29 sorudan oluşmaktadır. İdari personelin memnuniyet düzeyinin en düşük olduğu ana başlık **2,80** ortalama ile *kariyer* ana başlığında olmuştur. Kariyer ana başlığında en düşük memnuniyet düzeyi ise **2,80** ortalama ile “*Üniversitemizin hizmet içi eğitim imkanlarından memnunum*” soru maddesinde olmuştur.

İdari personelin memnuniyet düzeyinin en yüksek olduğu ana başlık ise **3,87** ortalama ile *bilişim hizmetleri* ana başlığında olmuştur. Bilişim hizmetleri ana başlığında en yüksek memnuniyet düzeyi **4,11** ortalama ile “*Üniversitemizin bilgi işlem hizmetlerinden (EBYS, OBS, kurumsal e-posta vb.) memnunum*” soru maddesinde olmuştur. İdari personelin Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi’nden olan genel memnuniyet düzeyleri ise **3,28** ortalama ile *orta* düzeyde belirlenmiştir.

Öğrenci Memnuniyet Anketi Sonuçları

Yönetişim	3,33
Birim (Fakülte/YO/MYO) yönetimi, öğrencilerle ilgili kararlarda öğrenci fikirlerini dikkate alır.	2,74
Bölüm yöneticilerimiz (bölüm başkanı/bölüm başkan yardımcısı vb.) öğrenci sorunlarını çözmek için çaba harcamaktadır.	3,36
Bölüm öğrenci işlerinin destek ve hizmetlerinden memnunum.	3,11
Bölüm hocalarıma istediğim zaman kolaylıkla ulaşabilmekteyim.	3,69
Danışmanım bana gereken zamanı ayırmaktadır.	3,68
Danışmanıma istediğim zaman kolaylıkla ulaşabilmekteyim.	3,72
Öğrencilerin, rektöre kolayca ulaşmasını sağlayan "rektöre yaz" uygulamasından memnunum.	3,03

Eğitim-Öğretim Hizmetleri	2,74
Yabancı dil eğitimi olanaklarından memnunum.	2,31
Uluslararası değişim programları (Erasmus vb.) yeterlidir.	2,49
Çift anadal programları (ÇAP) etkin biçimde uygulanmaktadır.	2,71
Yandal programları etkin biçimde uygulanmaktadır.	2,74
Seçmeli derslerin sayısı ve çeşitliliği yeterlidir.	3,22
Kütüphane hizmetleri yeterlidir.	3,01

Fiziki Mekanlar	2,83
Laboratuvar/atölye imkanları yeterlidir.	2,33
Dersliklerin fiziksel koşulları yeterlidir.	2,78
Derslikler temizdir.	3,51
Okulumdaki tuvalet ve lavabolar temizdir.	2,92
Spor tesislerine ait olanaklar yeterlidir.	2,71
Üniversitemizin fiziksel koşulları özel gereksinimli öğrencilere uygundur.	2,74

Kampüs Yaşamı	2,47
Öğrenci topluluklarının faaliyetleri çeşitlilik gösterdiği için memnunum.	2,68
Sosyal faaliyetler yeterlidir.	2,22
Kültürel faaliyetler yeterlidir.	2,22
Yemekhane hizmetleri yeterlidir.	2,55
Kantin hizmetleri yeterlidir.	2,87
Sağlık merkezi hizmetleri yeterlidir.	2,82
Kampüs güvenliği yeterlidir.	2,79
Toplu taşıma araçlarının sayısı ve sıklığı yeterlidir.	1,66

Bilişim Hizmetleri	3,22
Üniversitemizin bilişim alt yapısı (OBS vb.) güçlüdür.	3,27
İnternete erişim olanakları yeterlidir.	3,06
Birim/bölüm web sayfasından memnunum.	3,33

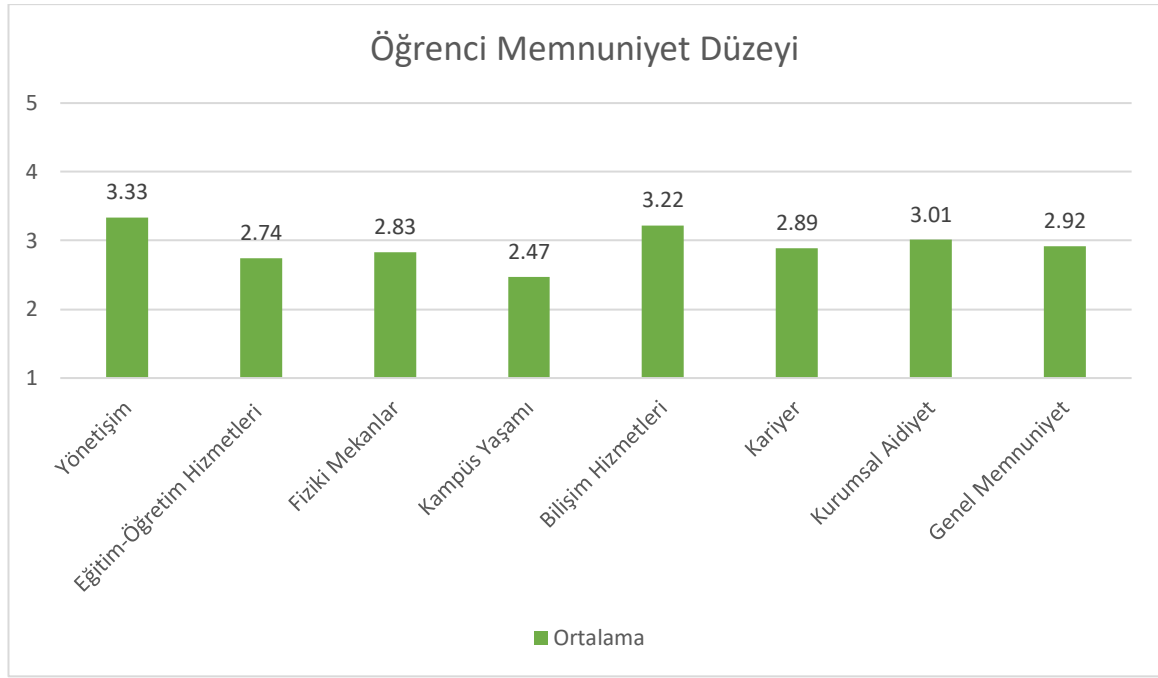
Kariyer	2,89
Kariyer uygulamalarından (kariyer dersleri, eğitim, seminer vb.) memnunum.	3,14

Birimin (Fakülte/YO/MYO) sağladığı staj/uygulama imkanlarından memnunum.	2,82
Üniversitemiz uygulama merkezleri (Karmer, Sürekli Eğitim Merkezi vb.) tarafından düzenlenen eğitimler yeterlidir.	2,72

Kurumsal Aidiyet	3,01
Üniversitemizi öğrenci adaylarına tavsiye ederim.	2,91
Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi'nin öğrencisi olmaktan memnunum.	3,12

Genel Memnuniyet Düzeyi	2,92
--------------------------------	-------------

(1-Hiç memnun değilim.....5-Çok Memnunum)

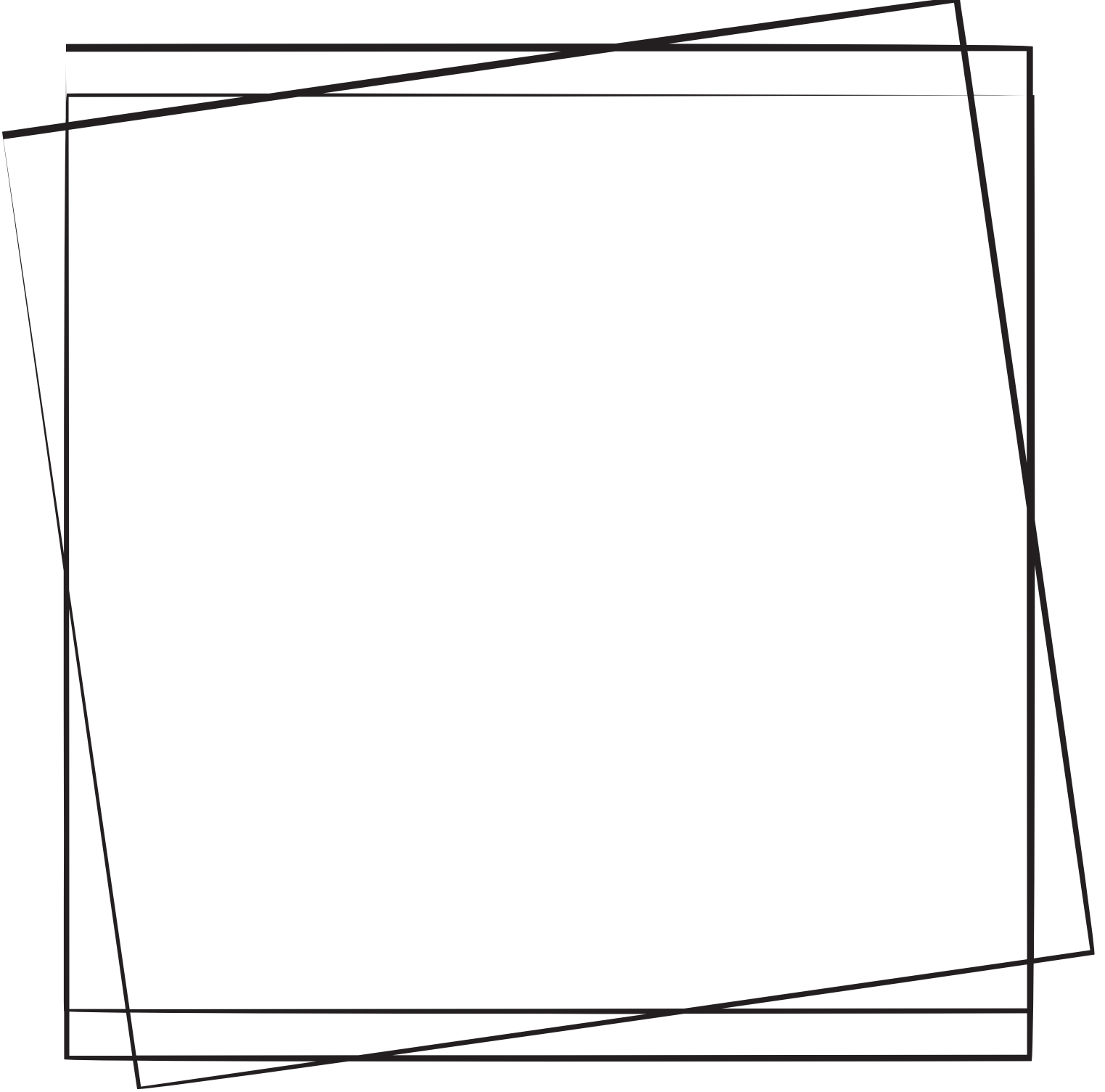


Öğrenci memnuniyet anketi yönetim, eğitim-öğretim hizmetleri, fiziki mekanlar, kampüs yaşamı, bilişim hizmetleri, kariyer ve kurumsal aidiyet ana başlıkları altında 35 sorudan oluşmaktadır. Öğrencilerin memnuniyet düzeyinin en düşük olduğu ana başlık **2,47** ortalama ile **kampüs yaşamı** ana başlığında olmuştur. Kampüs yaşamı ana başlığında en düşük memnuniyet düzeyi ise **1,66** ortalama ile “**Toplu taşıma araçlarının sayısı ve sıklığı yeterlidir**” soru maddesinde olmuştur.

Öğrencilerin memnuniyet düzeyinin en yüksek olduğu ana başlık ise **3,33** ortalama ile **yönetişim** ana başlığında olmuştur. Yönetişim ana başlığında en yüksek memnuniyet düzeyi **3,72** ortalama ile “**Danışmanuma istediğim zaman kolaylıkla ulaşabilmekteyim**” soru maddesinde olmuştur. Öğrencilerin Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi’nden olan genel memnuniyet düzeyleri ise **2,92** ortalama ile **düşük** düzeyde belirlenmiştir.

“Kalite tesadüf değildir.”

-John Ruskin-



www.agri.edu.tr | kalite@agri.edu.tr | @aicukalite

