



**AĞRI İBRAHİM ÇEÇEN ÜNİVERSİTESİ EĞİTİM
FAKÜLTESİ 2023-2024 AKADEMİK YILI
MEMNUNİYET ANKETLERİ ANALİZİ RAPORU**

2024

AĞRI İBRAHİM ÇEÇEN ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM FAKÜLTESİ ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ

Ankete 119 öğrenci katılmıştır. Sonuçlar aşağıdaki tabloda özetlenmiştir.

Maddeler	Ortalama*
Kariyer uygulamalarından (kariyer dersleri, eğitim, seminer vb.) memnunum.	3,11
Yabancı dil eğitimi olanaklarından memnunum.	2,32
Uluslararası değişim programları (Erasmus vb.) yeterlidir.	2,73
Laboratuvar/atölye imkanları yeterlidir.	2,62
Çift anadal programları (ÇAP) etkin biçimde uygulanmaktadır.	2,84
Yandal programları etkin biçimde uygulanmaktadır.	2,88
Seçmeli derslerin sayısı ve çeşitliliği yeterlidir.	3,47
Birimin (Fakülte/YO/MYO) sağladığı staj/uygulama imkanlarından memnunum.	3,21
Birim (Fakülte/YO/MYO) yönetimi, öğrencilerle ilgili kararlarda öğrenci fikirlerini dikkate alır.	2,82
Bölüm yöneticilerimiz (bölüm başkanı/bölüm başkan yardımcısı vb.) öğrenci sorunlarını çözmek için çaba harcamaktadır.	3,25
Bölüm öğrenci işlerinin destek ve hizmetlerinden memnunum.	3,04
Bölüm hocalarıma istediğim zaman kolaylıkla ulaşabilmekteyim.	3,61
Danışmanım bana gereken zamanı ayırmaktadır.	3,73
Danışmanıma istediğim zaman kolaylıkla ulaşabilmekteyim.	3,69
Üniversitemizin bilişim alt yapısı (OBS vb.) güçlüdür.	3,51
Öğrencilerin, rektöre kolayca ulaşmasını sağlayan "rektöre yaz" uygulamasından memnunum.	3,29
Dersliklerin fiziksel koşulları yeterlidir.	2,99
Derslikler temizdir.	3,52
Okulumdaki tuvalet ve lavabolar temizdir.	2,78
Öğrenci topluluklarının faaliyetleri çeşitlilik gösterdiği için memnunum.	2,73
İnternete erişim olanakları yeterlidir.	3,75
Birim/bölüm web sayfasından memnunum.	3,68
Üniversitemiz uygulama merkezleri (Karmer, Sürekli Eğitim Merkezi vb.) tarafından düzenlenen eğitimler yeterlidir.	2,99
Sosyal faaliyetler yeterlidir.	2,47
Kültürel faaliyetler yeterlidir.	2,47
Yemekhane hizmetleri yeterlidir.	2,54
Kantin hizmetleri yeterlidir.	3,49
Sağlık merkezi hizmetleri yeterlidir.	3,35
Kütüphane hizmetleri yeterlidir.	3,71
Spor tesislerine ait olanaklar yeterlidir.	3,21
Kampüs güvenliği yeterlidir.	2,77
Toplu taşıma araçlarının sayısı ve sıklığı yeterlidir.	1,73
Üniversitemizin fiziksel koşulları özel gereksinimli öğrencilere uygundur.	3,05
Üniversitemizi öğrenci adaylarına tavsiye ederim.	3,31
Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi'nin öğrencisi olmaktan memnunum.	3,42
Genel Memnuniyet Düzeyi	3,08

*(1,00-1,80 Hiç Memnun Değilim; 1,81-2,60 Memnun Değilim; 2,61-3,40 Kararsızım; 3,41-4,20 Memnunum; 4,21-5,00 Çok Memnunum)

AĞRI İBRAHİM ÇEÇEN ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM FAKÜLTESİ
AKADEMİK PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ

Ankete 32 akademik personel katılmıştır. Sonuçlar aşağıdaki tabloda özetlenmiştir.

Maddeler	Ortalama*
Birimimdeki temizlik hizmetlerinden memnunum.	2,95
Bilgi işlem hizmetlerinden (yazılım, donanım vb.) memnunum.	3,00
Güvenlik hizmetlerinden memnunum.	3,58
İnternet hizmetlerinden memnunum.	3,24
Kantin hizmetlerinden memnunum.	2,99
Sağlık hizmetlerinden memnunum.	3,32
Üniversitemizin sosyal, kültürel, sportif ve sanatsal faaliyetlerinden memnunum.	3,00
Yemekhane hizmetlerinden memnunum.	2,62
Özel gereksinimli öğretim elemanlarına yönelik hizmetlerinden memnunum.	3,23
Birimimdeki idari ve destek personeli sayısı ve niteliğinden memnunum.	2,80
Birim web sayfasından memnunum.	3,63
Bölüm başkanı/yardımcıları görüşlerime değer veriyor.	3,81
Bölüm başkanı/yardımcıları sorunlarıma çözüm üretiyor.	3,78
Dekanlık/müdürlük görüşlerime değer veriyor.	3,67
Dekanlık/müdürlük sorunlarıma çözüm üretiyor.	3,62
Üniversitemiz akademik atama ve yükseltme ölçütlerinden memnunum.	3,47
Üniversitemiz hizmet içi eğitim, kariyer gelişimi ve kendini geliştirme fırsatları yeterli düzeydedir.	2,96
Üniversitemizin, akademik personel için sunduğu değişim programları (Erasmus vb.) yeterli düzeydedir.	2,90
Üniversitemizde kalite iyileştirme çalışmaları etkin biçimde yürütülmektedir.	3,18
Birimimizde dersliklerin sayısı yeterlidir.	3,15
Birimimizde dersliklerin fiziki koşulları yeterlidir.	2,99
Akademik personel odalarının sayısı yeterlidir.	3,11
Akademik personel odalarının fiziksel koşulları yeterlidir.	3,18
Ders yükleri yetkinliklere göre şeffaf bir şekilde dağıtılmaktadır.	3,50
Bölümdeki akademik kadro sayısı yeterlidir.	3,13
Uzaktan eğitim hizmetleri yeterlidir.	3,73
Üniversitemizin Sürekli Eğitim Merkezinin sağladığı hizmetlerden memnunum.	3,18
Üniversitemizin araştırma yapılabilecek fiziksel koşullarının yeterliliğinden memnunum.	2,95
Üniversitemizdeki araştırma laboratuvarlarından memnunum.	3,18
Üniversitemizde internette sağlanan veri tabanlarından memnunum.	3,05
Bilimsel Araştırma Projeleri (BAP) bütçesinden memnunum.	2,59
Bilimsel Araştırma Projeleri (BAP) değerlendirme ölçütlerinden memnunum.	3,00
Üniversitemizde araştırma ve geliştirme faaliyetlerine yönelik teşvik ve ödüllendirmeler yeterlidir.	2,80
Üniversitemiz proje destek ofisinin faaliyetlerinden memnunum.	3,09
Üniversitemiz uygulama ve araştırma merkezlerinin faaliyetlerinden memnunum.	3,09
Kütüphane hizmetlerinden memnunum.	3,40
Üniversitemizin sosyal sorumluluk ile ilgili faaliyetlerinden memnunum.	3,31

Yeniden kurum seçme şansım olsa tekrar Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesini seçerim.	3,26
Genel olarak düşündüğümde, Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesinin bir parçası olmaktan memnunum.	3,68
Genel Memnuniyet Düzeyi	3,20

*(1,00-1,80 Hiç Memnun Değilim; 1,81-2,60 Memnun Değilim; 2,61-3,40 Kararsızım; 3,41-4,20 Memnunum; 4,21-5,00 Çok Memnunum)

2023-2024 Eğitim Fakültesi Memnuniyet Anketleri Analizi

1. Maddelerin Memnuniyet Düzeyine Göre Sınıflandırılması

Anket sonuçlarına göre her madde ortalama puanına bakılarak beş memnuniyet kategorisine ayrılmıştır. Ölçek tanımları: 1,00–1,80 = “Hiç memnun değilim”, 1,81–2,60 = “Memnun değilim”, 2,61–3,40 = “Kararsızım”, 3,41–4,20 = “Memnunum”, 4,21–5,00 = “Çok memnunum”. Aşağıdaki tablolar örnek maddelerle kategorilere göre sınıflandırmayı göstermektedir.

Öğrenci Anketi Maddelerinin Sınıflandırılması:

Kategori	Örnek Madde (Ortalama Puan)
Hiç Memnun Değilim (1,00-1,80)	<i>Toplu taşıma araçlarının sayısı ve sıklığı yeterlidir – 1,73</i>
Memnun Değilim (1,81-2,60)	<i>Yabancı dil eğitimi olanaklarından memnunum – 2,32</i> <i>Sosyal faaliyetler yeterlidir – 2,47</i> <i>Kültürel faaliyetler yeterlidir – 2,47</i> <i>Yemekhane hizmetleri yeterlidir – 2,54</i>
Kararsızım (2,61-3,40)	<i>Laboratuvar/atölye imkanları yeterlidir – 2,62</i> <i>ÇAP programları etkin biçimde uygulanmaktadır – 2,84</i> <i>Bölüm öğrenci işlerinin destek ve hizmetlerinden memnunum – 3,04</i> <i>Üniversite fiziksel koşulları özel gereksinimli öğrencilere uygundur – 3,05</i> <i>Üniversitemiz uygulama merkezleri tarafından düzenlenen eğitimler yeterlidir – 2,99 (diğer pek çok madde bu aralıkta)</i>
Memnunum (3,41-4,20)	<i>Seçmeli derslerin sayısı ve çeşitliliği yeterlidir – 3,47</i> <i>Danışmanım bana gereken zamanı ayırmaktadır – 3,73</i> <i>İnternete erişim olanakları yeterlidir – 3,75</i> <i>Kütüphane hizmetleri yeterlidir – 3,71 (diğer bazı maddeler: Danışmana ulaşım 3,69, web sayfası 3,68, vs.)</i>
Çok Memnunum (4,21-5,00)	<i>Bu aralıkta madde bulunmamaktadır (maksimum puan 3,75)</i>

Akademik Personel Anketi Maddelerinin Sınıflandırılması:

Kategori	Örnek Madde (Ortalama Puan)
Hiç Memnun Değilim (1,00-1,80)	<i>Bu aralıkta madde bulunmamaktadır</i>
Memnun Değilim (1,81-2,60)	<i>Bilimsel Araştırma Projeleri (BAP) bütçesinden memnunum – 2,59</i>
Kararsızım (2,61-3,40)	<i>Yemekhane hizmetlerinden memnunum – 2,62</i> <i>Birimimdeki idari ve destek personel sayısı ve niteliğinden memnunum – 2,80</i> <i>Özel gereksinimli öğretim elemanlarına yönelik hizmetlerden memnunum – 3,23</i> <i>Kütüphane hizmetlerinden memnunum – 3,40 (diğer pek çok madde bu aralıkta)</i>
Memnunum (3,41-4,20)	<i>Bölüm başkanı/yardımcıları görüşlerime değer veriyor – 3,81</i> <i>Bölüm başkanı/yardımcıları sorunlarıma çözüm üretiyor – 3,78</i> <i>Ders yükleri yetkinliklere göre şeffaf bir şekilde dağıtılmaktadır – 3,50</i> <i>Güvenlik hizmetlerinden memnunum – 3,58 (diğer bazı maddeler: Dekanlık ilgili 3,67-3,62, uzaktan eğitim 3,73, vb.)</i>
Çok Memnunum (4,21-5,00)	<i>Bu aralıkta madde bulunmamaktadır</i>

2. Her Anketin Güçlü ve Zayıf Yönleri

Öğrenci Anketi

Öğrenci anketi sonuçlarında *en yüksek puanlı* maddeler *Güçlü Yönler*; *en düşük puanlı* maddeler ise *Zayıf Yönler* olarak değerlendirilebilir. Öğrenciler en yüksek ortalama puanları (3,41+ “Memnunum” aralığı) danışmanlık ilişkisi ve altyapı alanlarında vermiştir. En düşük puanlar ise toplu taşıma ve sosyal-kültürel faaliyetlerle ilgilidir. Öne çıkan bulgular:

✓ **Güçlü Yönler (Yüksek Puanlar):** Danışmanlık hizmetine yönelik ifadeler (ör. “Danışmanım gereken zamanı ayırmaktadır” – 3,73; “Danışmanıma kolaylıkla ulaşabilmekteyim” – 3,69), *internete erişim olanakları* (3,75), *kütüphane hizmetleri* (3,71), *seçmeli ders çeşitliliği* (3,47) gibi maddeler yüksek puan almıştır. Bölüm hocalarına ulaşım (3,61) ve web sayfası memnuniyeti (3,68) de güçlü puanlardandır.

✓ **Zayıf Yönler (Düşük Puanlar):** *Toplu taşıma araçları sayısı ve sıklığı* çok düşük puan almıştır (1,73, “Hiç memnun değilim”). Bunun yanında *sosyal faaliyetler* (2,47) ve *kültürel faaliyetler* (2,47) yetersiz bulunmuş; *yabancı dil eğitimi* (2,32) ve *yemekhane hizmetleri* (2,54)

da en düşük puanlar arasındadır. Bu sonuçlar öğrencilerin en çok ulaşım ve kampüs dışı sosyal aktivitelerde memnuniyetsizlik duyduğunu göstermektedir.

Akademik Personel Anketi

Akademik personele göre üniversitenin *güçlü yönleri* bölüm yönetimi ve altyapı hizmetleriyle ilgili olumlu algılardır. *Zayıf yönler* ise araştırma destekleri ve sosyal olanaklardadır. Öne çıkan bulgular:

✓ **Güçlü Yönler (Yüksek Puanlar):** Bölüm başkanı ve yardımcılarının ilgisi çok yüksek puan almış (ör. “Bölüm başkanı/yardımcıları görüşlerime değer veriyor” – 3,81; “Bölüm başkanı/yardımcıları sorunlarımı çözüm üretiyor” – 3,78). Güvenlik hizmetleri (3,58), dekanlık yönetimiyle ilgili olumlu ifadeler (3,62–3,67) ve uzaktan eğitim hizmetleri (3,73) da “Memnunum” düzeyindedir.

✓ **Zayıf Yönler (Düşük Puanlar):** En düşük puan “BAP bütçesinden memnunum” (2,59) ifadesine verilmiştir, yani araştırma projeleri finansmanında memnuniyet düşüktür. Ayrıca akademik personel için sunulan *hizmet içi eğitim ve kariyer fırsatları* (2,96), *idari personel sayısı ve niteliği* (2,80) ve *yemekhane hizmetleri* (2,62) kararsız/olumsuz algılanan alanlardandır. Bu sonuçlar akademik personelin özellikle araştırma destekleri, insan kaynağı ve sosyal imkânlar konusunda iyileştirme talep ettiğini göstermektedir.

3. Genel Memnuniyet Puanlarının Karşılaştırması

Hem öğrenci hem akademik personel anketinde ölçülen *Genel Memnuniyet Düzeyi* ortalama puanları birbirine yakın, ancak personel lehine bir fark göstermektedir. Öğrencilerin genel memnuniyet ortalaması 3,08, akademik personelininki 3,20 olarak hesaplanmıştır. Her iki değer de “Kararsızım” (2,61–3,40) aralığındadır; buna göre personel, öğrencilere kıyasla biraz daha yüksek (bir derece daha olumlu) bir genel memnuniyet ifadesi vermiştir. Özetle, personel genel olarak öğrencilere göre hafifçe daha memnun görünmektedir.

4. Ortak Başlıklarda Öğrenci ve Akademik Personel Karşılaştırması

Öğrenci ve akademik personel anketlerinde yer alan ortak hizmet başlıkları karşılaştırıldığında çeşitli farklılıklar ortaya çıkmaktadır. Aşağıda ana konularda iki grubun puanları karşılaştırılmıştır:

✓ **Temizlik:** Öğrenciler “Derslikler temizdir” ifadesine 3,52 puan verirken, personel “Birimimdeki temizlik hizmetlerinden memnunum” demiştir (ortalama 2,95). Yani öğrenci grubu derslik temizliğinden genel olarak daha memnundur.

✓ **Bilişim Altyapısı/İnternet:** Öğrenciler *OBS ve bilişim altyapısı* için 3,51, *internet erişimi* için 3,75 puan vermiştir. Akademik personel ise “Bilgi işlem hizmetlerinden memnunum” (3,00) ve “İnternet hizmetlerinden memnunum” (3,24) demiştir. Öğrenciler teknoloji altyapısı ve internette personele göre daha yüksek memnuniyet bildirmiştir.

✓ **Kantin/Yemekhane:** Öğrenciler “Kantin hizmetleri yeterlidir” (3,49) ve “Yemekhane hizmetleri yeterlidir” (2,54) derken, personel “Kantin hizmetlerinden memnunum” (2,99) ve “Yemekhane hizmetlerinden memnunum” (2,62) puanını vermiştir. Kantin hizmetlerinde öğrenciler personelden daha olumlu, yemekhanede ise personel az da olsa öğrenciden daha olumlu görüş belirtmiştir.

✓ **Sağlık Hizmetleri:** Öğrenci anketinde *sağlık merkezi hizmetleri* 3,35, personel anketinde *sağlık hizmetleri* 3,32 puan almıştır. İki grup genel olarak benzer memnuniyet düzeyinde olduklarını göstermektedir.

✓ **Sosyal/Kültürel Faaliyetler:** Öğrenciler “Sosyal faaliyetler yeterlidir” ifadesine 2,47 (çok düşük) puan vermiş; “Kültürel faaliyetler yeterlidir” de 2,47’dir. Akademik personelin sosyal, kültürel, sportif faaliyetlerden memnuniyet ortalaması ise 3,00’dür. Yani personel sosyal-kültürel imkânları öğrencilere kıyasla daha olumlu algılamıştır.

✓ **Güvenlik:** “Kampüs güvenliği yeterlidir” puanı öğrencide 2,77, personele “Güvenlik hizmetlerinden memnunum” puanı 3,58’dir. Personel güvenlikten öğrencilere göre oldukça daha memnundur.

✓ **Özel Gereksinimli Bireyler:** Öğrenciler “Fiziksel koşullar özel gereksinimli öğrencilere uygundur” için 3,05; personel “özel gereksinimli öğretim elemanlarına yönelik hizmetlerden memnunum” için 3,23 puan vermiştir. Personel bu konuda da bir miktar daha yüksek memnuniyet bildirmiştir.

Genel olarak, öğrenci ile personel puanları arasında bazı konularda belirgin farklar vardır: Personel güvenlik, yönetim ilişkileri ve sosyal faaliyetler gibi alanlarda daha yüksek memnuniyet belirtirken; öğrenciler bilişim altyapısı, kantin hizmetleri gibi maddelerde daha yüksek puan vermiştir. Ortak alanlardaki bu karşılaştırmalı analiz, her iki gruba yönelik öncelikli iyileştirme konularının belirlenmesine yardımcı olacaktır.

5. İyileştirme Önerileri

Analiz sonuçlarına dayanarak üniversite yönetimi için bazı iyileştirme önerileri şunlardır:

- ✓ **Ulaşım Hizmetlerinin İyileştirilmesi:** Öğrencilerin toplu taşıma imkânlarından çok düşük memnuniyet duyduğu (1,73) göz önüne alınarak, kampüs-şehir arasındaki ulaşımı kolaylaştırıcı önlemler alınabilir. Örneğin ek servis saatleri düzenlenmesi veya belediyeyle iş birliğiyle hat sıklaştırılması düşünülebilir.
- ✓ **Sosyal ve Kültürel Faaliyetlerin Artırılması:** Hem öğrenciler hem personel sosyal-kültürel faaliyetlere düşük puan vermiştir. Kampüs içi etkinlik sayısını ve çeşitliliğini artırmak için öğrenci kulüplerine ve kültürel sanat merkezlerine daha fazla destek sağlanabilir. Öğrenci topluluklarının etkinliklerine bütçe ayrılması ve daha fazla etkinlik düzenlenmesi önerilir.
- ✓ **Yemekhane ve Kantin Hizmetlerinin Geliştirilmesi:** Öğrenci yemekhanesi ve personel yemekhane memnuniyeti düşük düzeydedir. Menü'nün çeşitlendirilmesi, hijyen denetimleri ve fiyat/kalite değerlendirmeleri yaparak bu hizmetlerin kalite ve erişilebilirliği artırılmalıdır. Ayrıca kantin hizmetlerinde fiyat denetimi ve alternatif yemek seçenekleri sunulması faydalı olabilir.
- ✓ **Araştırma ve Kariyer İmkanlarının Güçlendirilmesi:** Akademik personel, Ar-Ge bütçesi (BAP) ve kariyer gelişim fırsatları konusunda yetersizlik hissetmektedir. BAP bütçesi artırılarak araştırmacılara daha fazla destek sağlanmalı; hizmet içi eğitim programları genişletilmeli, araştırma teşvik ve ödüllendirme sistemleri iyileştirilmelidir. Bu sayede personelin akademik motivasyonu ve bağlılığı artırılabilir.
- ✓ **İdari Personel ve Fiziki Koşullar:** Personel, idari personel sayısı ve derslik fiziki koşullarında eksiklik hissetmektedir (2,80 ve 2,99 puanlar). Gerekli birimlere ek idari destek elemanı tahsis edilerek hizmet standardı yükseltilebilir. Dersliklerin ve akademik personel ofislerinin bakımı, yenilenmesi ve donanım eksikliklerinin giderilmesi de çalışan memnuniyetini artıracaktır.
- ✓ **Temizlik ve Güvenlik Hizmetlerinin Sürdürülmesi:** Öğrenciler derslik temizliği konusunda nispeten yüksek puan vermiştir; buna karşın personel memnuniyeti daha düşüktür. Temizlik standartları yüksek tutulmalı ve personel geri bildirimleriyle hizmet kalitesi denetlenmelidir. Güvenlik hizmetleri personel tarafından olumlu değerlendirilmiştir; bu olumlu performans sürdürülebilir ve kampüs güvenliği öğrenci algısı da güçlendirilebilir.

✓ **Genel İletişim ve Danışmanlık Süreçlerinin Korunması:** Danışmanlık ve yönetim ilişkileri yüksek puan almıştır. Bu güçlü yönler korunmalı, bölüm yönetimleri öğrenci ve personele etkin geri bildirim ve çözüm mekanizmaları sunmaya devam etmelidir. Öğrencilerin idari süreçlerde görüş bildirme kanallarının (ör. “rektöre yaz”) işlevselliği sürdürülmelidir.

Yukarıdaki öneriler, anket sonuçlarında öne çıkan eksikliklere odaklanarak üniversite hizmet kalitesinin artırılmasına katkı sağlayacaktır. Her iki anket grubunun da memnuniyetini artıracak hedef odaklı iyileştirmeler planlanması; sürdürülebilir kalite geliştirme çalışmalarında temel yol gösterici olacaktır.