



ADİYAMAN ÜNİVERSİTESİ – (ADYÜ)

## 2018 YILINA AİT İDARİ, AKADEMİK VE ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKET ANALİZ SONUÇLARI

### MEMNUNİYET ANKETLERİNİ HAZIRLAMA YÖNTEMİ VE DEĞERLENDİRME SÜRECİ

Anketlerin hazırlama sürecinde öncelikle 2018 yılında uygulanmak üzere hazırlanmış olan anketler incelendi. Bu anketlerde üzerinde durulan konular saptandıktan sonra yeniden hazırlanacak ölçek maddeleri için bir önemli başlıklar (gösterge) listesi oluşturuldu. Gösterge listeleri oluşturulurken öğrenciler, akademisyenler ve idari personel için ayrı ayrı olmak üzere kullanılan fiziki mekânlar ve irtibatta olunan kişiler için bir önem sırası oluşturuldu. Bu önem sıraları oluşturulurken Sayın Rektörümüz ve daha önceki anket geliştirme sürecinde fikirlerine başvuru alan akademik ve idari personellerin görüşleri göz önünde bulunduruldu.

Anket maddeleri için oluşturulan gösterge listelerindeki eksiklerin giderilmesi amacıyla Sayın Rektörümüze sunulan raporda isimleri verilen üniversitelerde ve daha önce Adiyaman Üniversitesinde uygulanmış olan ölçekler incelendi. Bu ölçeklerde yer alan ancak anketimizde eksik kalan kısımlar tespit edilerek gösterge listelerine eklendi.

Üniversitemizden memnuniyeti belirlemek amacıyla önemli sayılabilecek tüm başlıkları sıraladıktan sonra göstergelerin önem düzeyine göre alt başlıklar tespit edildi. Burada Sayın Rektörümüz tarafından önerilen önem yüzdeleri göz önünde bulunduruldu. Anketlerdeki maddelerin önem düzeylerini vurgulamak amacıyla önem yüzdesi fazla olan başlıklar için daha fazla madde eklenerek elde edilecek toplam puanlarda bu başlıklarının daha ağırlıklı olması sağlandı. Örneğin, bir öğrenci yerleşke içindeki zamanının büyük kısmını dersliklerde geçirdiğinden öğrenci anketinde dersliklerin fiziksel özellikleri (temizlik, havalandırma, ısıtma/soğutma, kapasite vb.) için ayrı ayrı maddeler yazılarak ağırlığı artırıldı. Bir akademik personel ise daha çok ofisinde ve sonrasında dersliklerde bulunduğundan bu sıra gözetilerek bu iki başlık için daha fazla madde eklendi. İdari personel de çalışma odasında bulunduğundan bu başlığın önemi daha fazla madde eklenerek artırıldı. Benzer önem sıraları yerleşke içerisinde iletişimde bulunulan biyolojik çevre için de göz önünde bulunduruldu.

Anketin her bir boyutundaki (fiziksel, işlevsel, biyolojik çevre ve genel sorular) alt başlıklar için her bir madde eklenmeden önce ilgili boyutu ölçen tek bir madde eklendi. Örneğin, fiziksel çevre için ilgili mekânlara geçmeden önce üniversitemizin fiziki şartlarından genel olarak memnuniyet düzeyini belirten bir madde eklendi. Anketin genel sorular



## ADİYAMAN ÜNİVERSİTESİ – (ADYÜ)

# 2018 YILINA AİT İDARİ, AKADEMİK VE ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKET ANALİZ SONUÇLARI

kısımında paydaşların hijyen kuralları, kan bağıışı, yemekhane tasarruf sistemi, geri dönüşüme katkı ve çevreye duyarlılık konularında farkındalık sahibi olmalarına yönelik bazı uyandırma maddeleri eklendi.

Öğrenci, akademik ve idari personelin tüm alt başlıklarda memnuniyet düzeylerini “Hiç (1), Az (2), Orta (3), Çok (4), Tam (5)” şeklinde puanlamaları istendi. Tüm anket maddeleri yazıldıktan sonra oluşturulan anket şablonuna yerleştirildi. Son durumda, paydaşların memnuniyetlerini önemli sayılabilecek tüm açılardan değerlendirmeyi sağlayabilecek anket formları elde edildi. Madde havuzu olarak değerlendirilebilecek bu formlardaki maddeler yaklaşık bir haftalık bir sürede tekrar tekrar incelenip görüş ve önerileriniz alınıp gerekli düzeltmeler yapıldıktan sonra uygulanmaya hazır hale getirildi.

Anketlerin uygulanması yaklaşık bir aylık bir zamanda tamamlandı. Öğrenci anketleri yüz yüze uygulanırken akademik ve idari personel anketleri EBYS üzerinden uygulandı. 342 akademik, 218 idari personel ve 2266 öğrencimizin katılımıyla veri toplama süreci tamamlandı. Her bir anket için elde edilen veri setleri SPSS programına girilip analizlere hazır hale getirildi. Sonrasında ise anketlerin güvenilirlik ve geçerliğinin kontrol etmek amacıyla bazı istatistiksel analizler gerçekleştirildi. İlk analizler sonucunda oluşturulan anketlerin geçerli ve güvenilir ölçme araçları oldukları tespit edilmiştir.

Anket sonuçlarının raporlanmasında öncelikle tüm maddelerin toplamından elde edilen üniversiteden genel memnuniyet oranlarına yer verildi. Daha sonra ise her bir paydaş (öğrenci, akademik ve idari personel) için önemli görülen demografik değişkenlere (Yaş, cinsiyet, birim, vb.) göre memnuniyet oranları dağılımları raporlandı. Sonrasında ise anketleri hazırlama kılavuzlarında yer alan alt başlıkların (fiziksel, işlevsel ile biyolojik çevre ve genel sorular) her birinden toplam memnuniyet oranları hesaplandı. Raporlama sürecinde istatistiksel değerlerin yanında grafiksel gösterimlere de yer verildi. Her bir anket için raporlama dosyaları hazırlanarak ekte sunulmuştur.

Bilgilerinize arz eder saygılarımı sunarım.

Toplam Kalite Koordinatörlüğü

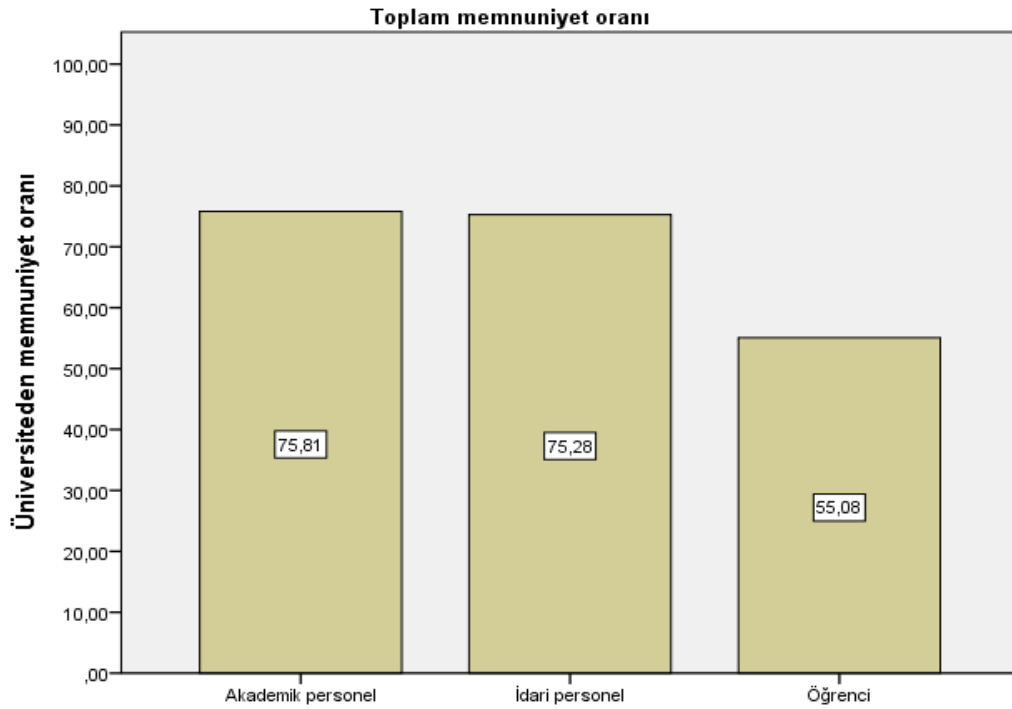
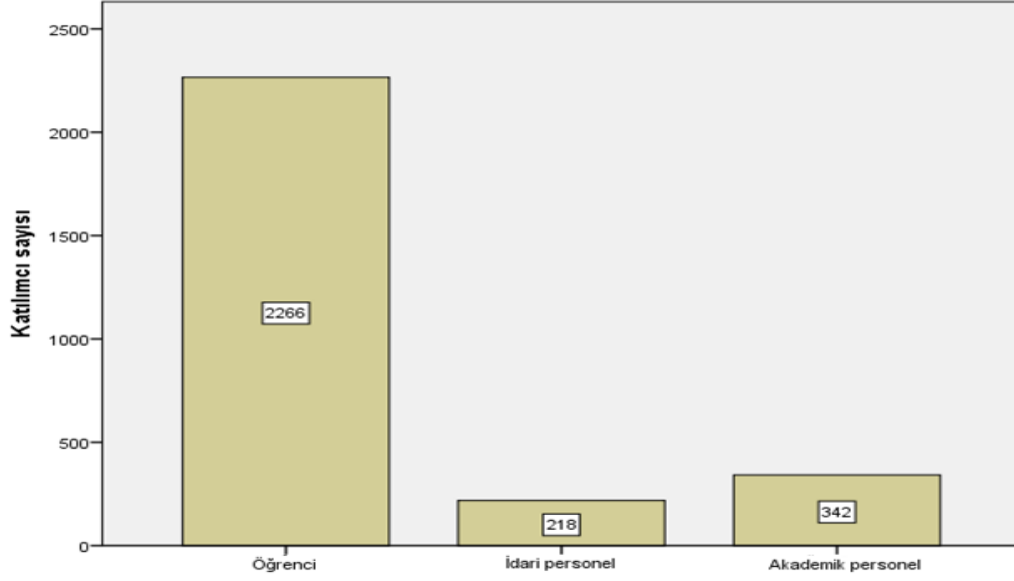


## ADİYAMAN ÜNİVERSİTESİ – (ADYÜ)

# 2018 YILINA AİT İDARİ, AKADEMİK VE ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKET ANALİZ SONUÇLARI

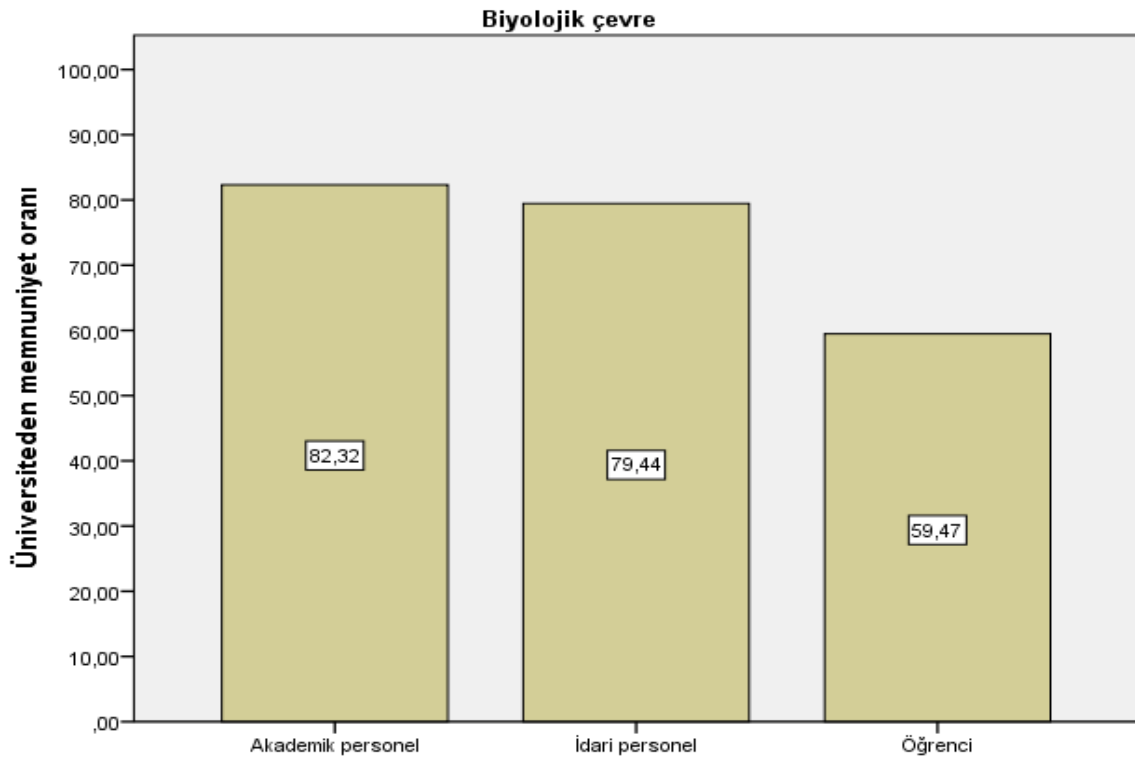
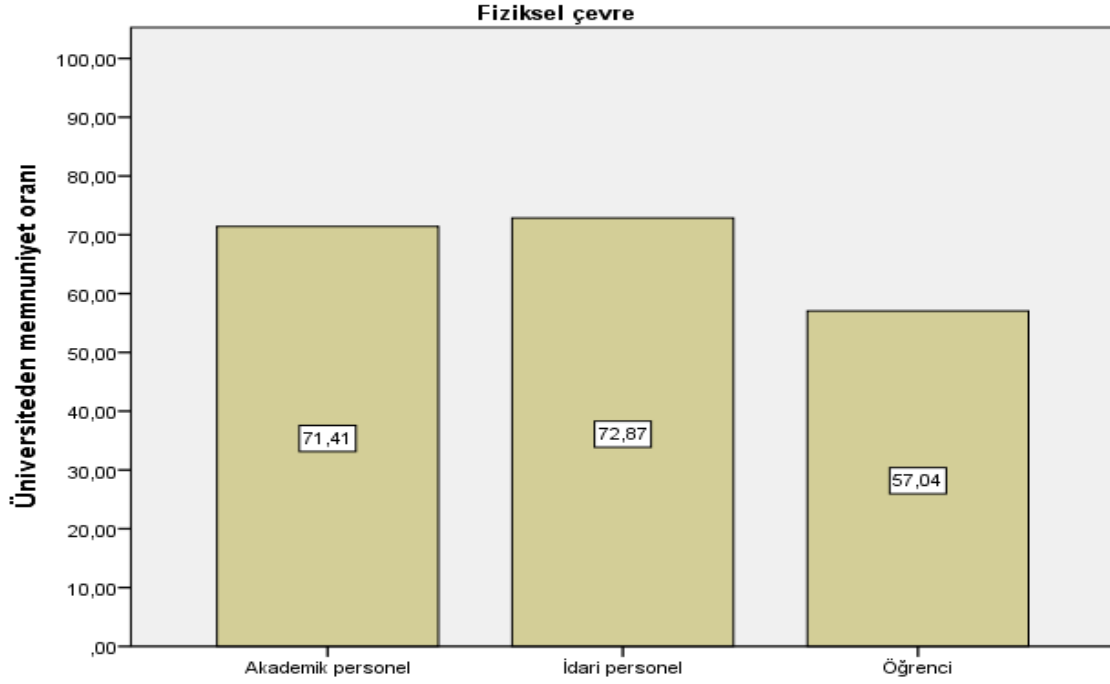
2018 yılında yapılan anketlerin memnuniyet oranları analiz edilmiştir. **Fiziksel Çevre, İşlevsel Çevre, Biyolojik Çevre ve Genel Sorular** başlıkları adı altında karşılaştırmalı tabloları aşağıda bilgilerinize sunulmuştur.

### 2018 YILI BULGULARI



# ADİYAMAN ÜNİVERSİTESİ – (ADYÜ)

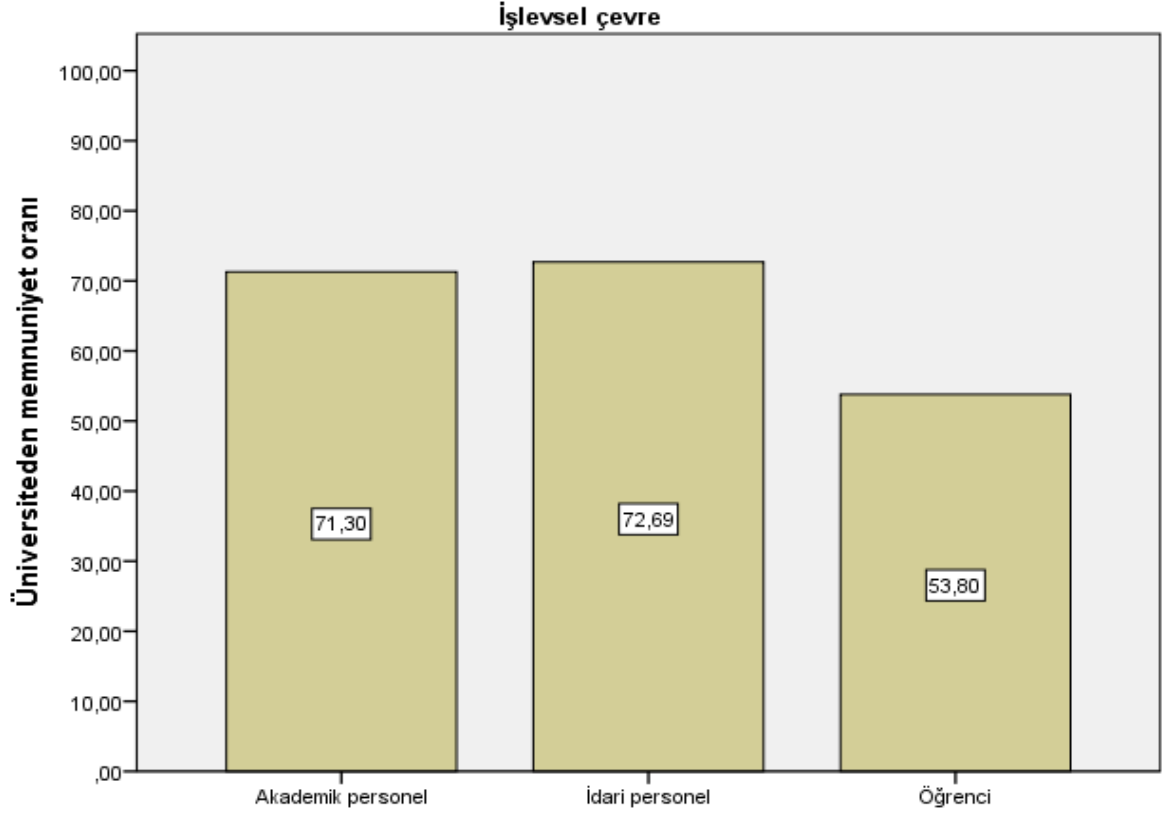
## 2018 YILINA AİT İDARİ, AKADEMİK VE ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKET ANALİZ SONUÇLARI





## ADYAMAN ÜNİVERSİTESİ – (ADYÜ)

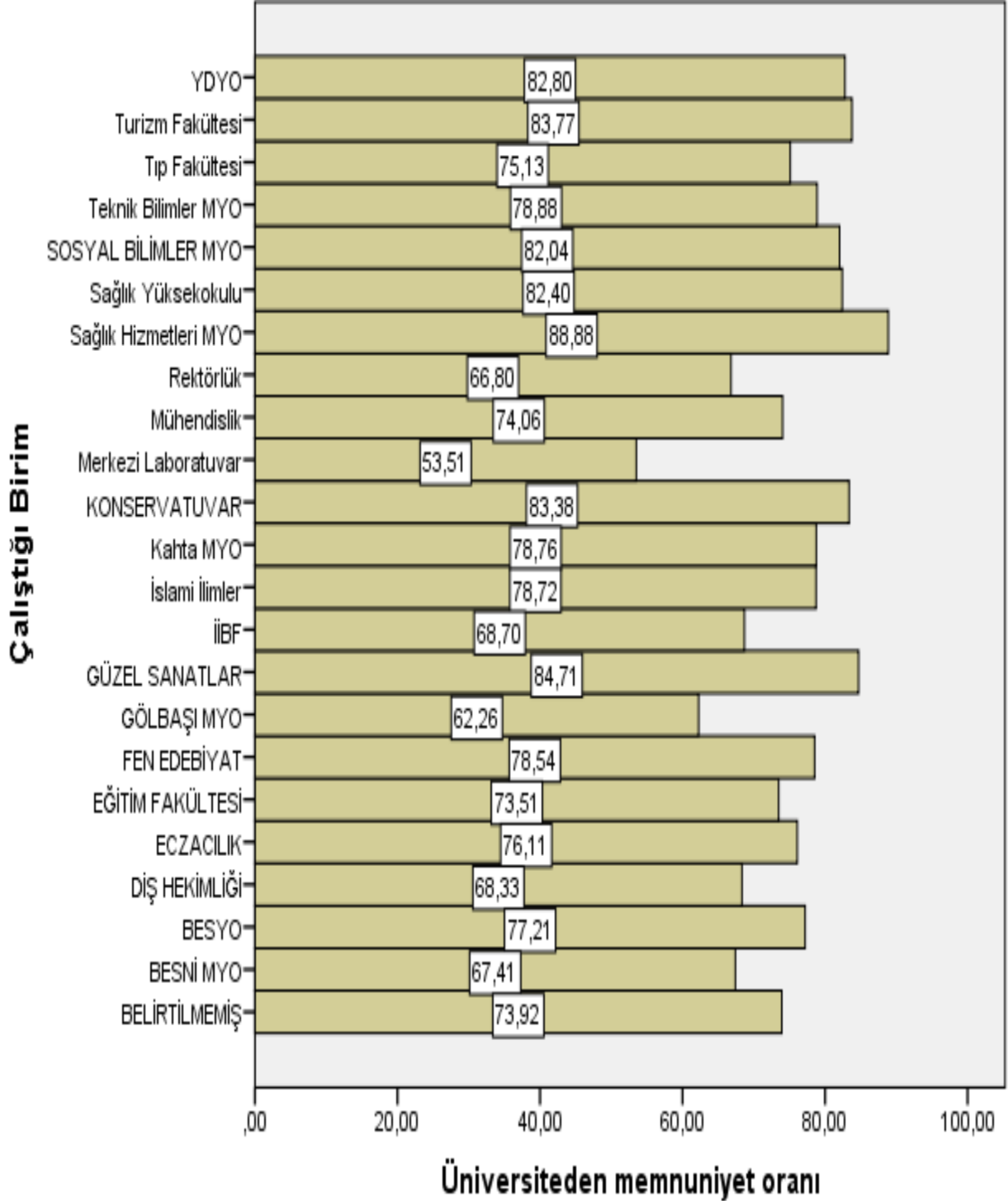
### 2018 YILINA AİT İDARİ, AKADEMİK VE ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKET ANALİZ SONUÇLARI



# ADYAMAN ÜNİVERSİTESİ – (ADYÜ)

## 2018 YILINA AİT İDARİ, AKADEMİK VE ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKET SONUÇLARI

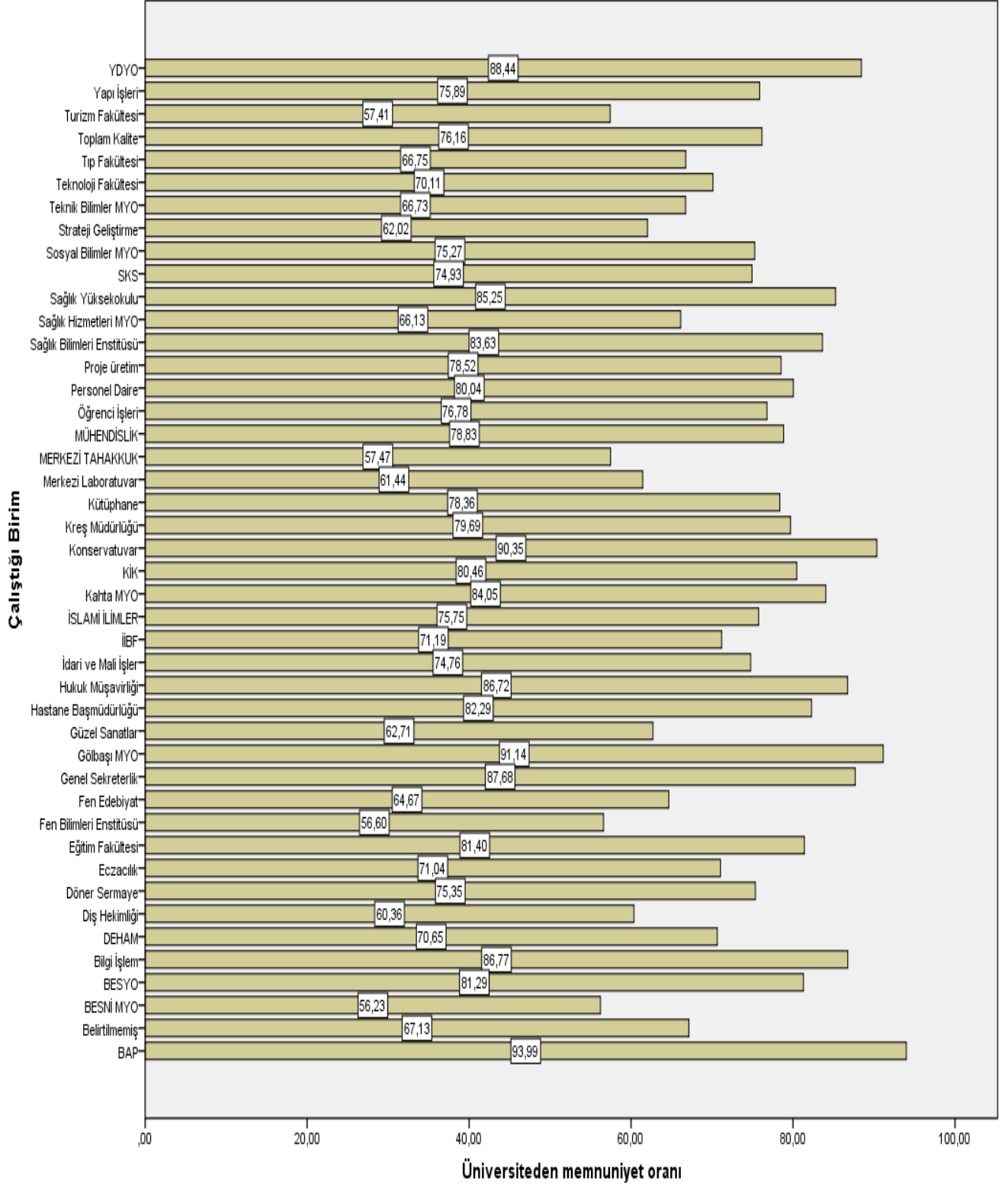
### Akademik Birimler Bazında



# ADYAMAN ÜNİVERSİTESİ – (ADYÜ)

## 2018 YILINA AİT İDARİ, AKADEMİK VE ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKET SONUÇLARI

### İdari Birimler Bazında





## ADYAMAN ÜNİVERSİTESİ – (ADYÜ)

# 2018 YILINA AİT İDARİ, AKADEMİK VE ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKET SONUÇLARI

### Öğrenciler Bazında

