



ANKARA ÜNİVERSİTESİ

2024-2028 STRATEJİK PLAN

2024 İZLEME VE DEĞERLENDİRME RAPORU

2024

ANKET RAPORU

AKADEMİK PERSONEL

İDARİ PERSONEL

ÖĞRENCİ



Hazırlayanlar

Tülay ELGİN - Şube Müdürü

Ayşenur TUÇDAN - İstatistikçi

Demet ARSLANTAŞ - Tekniker

Emre APARI - Bilgisayar İşletmeni

GİRİŞ

Ankara Üniversitesi 2024-2028 Stratejik Planı'nın temel hedeflerinden biri, akademik-idari personelin ve öğrencilerin kurumsal memnuniyetini artırmak ve bu memnuniyeti sürdürülebilir kılmaktır. Bu doğrultuda, akademik-idari personele ve öğrencilere yönelik memnuniyet düzeylerinin performans göstergeleriyle izlenmesi, üniversitemizin stratejik hedeflere ulaşma sürecinde kritik bir rol oynamaktadır.

Bu rapor, Ankara Üniversitesi'nin 2024 yılında uyguladığı Akademik Personel Memnuniyet Anketi, İdari Personel Memnuniyet Anketi ve Öğrenci Memnuniyet Anketi sonuçlarını inceleyerek, personelin ve öğrencilerin memnuniyet düzeylerini ölçmeyi ve bu doğrultuda iyileştirme çabalarını değerlendirmeyi amaçlamaktadır. Söz konusu değerlendirme, kurumumuzun stratejik planında belirtilen hedeflere yönelik ilerlemeyi gözler önüne sermekle birlikte, personelin ve öğrencilerin memnuniyetini artırmaya yönelik daha etkin stratejiler geliştirilmesine olanak sağlayacaktır.

Raporun devamında, 2024 yılı anketine katılan akademik - idari personel ve öğrencilerin görüşlerinin detaylı analizi yer alacak olup, bu analiz mevcut durumun anlaşılması ve geliştirilmesi gereken alanların tespit edilmesi açısından yol gösterici olacaktır.



*Akademik
Personel*

1. ARAŞTIRMANIN AMACI

Ankara Üniversitesi 2024-2028 Stratejik Planında yer alan amaç ve hedeflere ulaşma düzeyinin zaman ve miktara göre izlenmesine olanak sağlayan performans göstergelerinden, akademik personelin kurumsal memnuniyet düzeylerine bağlı performans göstergelerinin 2024 yılı değerlerinin hesaplanabilmesi amacı ile **2024 Yılı Akademik Personel Memnuniyet Anketi** düzenlenmiştir.

2024-2028 Stratejik Planımızın ilk uygulama yılının tamamlanması ile hazırlanan **Ankara Üniversitesi 2024-2028 Stratejik Planı 2024 Yılı İzleme ve Değerlendirme Raporunda** ilgili göstergelerin anket sonuçları verisi ile hesaplanan 2024 yılı değerleri yer almaktadır.

2. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI

Ankara Üniversitesi 2024-2028 Stratejik Planı'nda yer alan akademik personelin kurumsal memnuniyet düzeylerine ait göstergeler amaç ve hedefleri ile aşağıda yer almaktadır.

ARAŞTIRMA

- AMAÇ 1** : ULUSAL VE ULUSLARARASI STANDARTLARDA NİTELİKLİ ARAŞTIRMALAR YAPMAK VE ARAŞTIRMA ÇIKTILARININ DEĞERE DÖNÜŞTÜRÜLMESİNİ SAĞLAMAK
- Hedef 1.2** : Araştırmacı niteliğinin artırılması ve teşvik mekanizmalarının hayata geçirilmesi
- P.G.1.2.2** : Öğretim elemanlarının sağlanan destek ve teşviklerden memnuniyet düzeyi (%)

EĞİTİM

- AMAÇ 2**: ULUSAL/ULUSLARARASI ALANDA KENDİNİ İFADE EDEBİLEN, ÇAĞIN GEREKTİRDİĞİ BİLGİ OKUR-YAZARLIĞI BECERİLERİ VE ALANINDA SORUN ÇÖZME YETKİNLİKLERİNE SAHİP BİREYLER YETİŞTİRMEK VE ÖĞRETİM ELEMANLARININ ÜRETKENLİĞİNİ ARTIRMAK
- Hedef 2.2** : Öğretim elemanlarının üretkenliğinin ve yetkinliğinin artırılması
- P.G.2.2.4** : Öğretim elemanlarının eğitim programlarından memnuniyet düzeyi (%)

KURUMSAL YAPI

AMAÇ 5: VERİ YÖNETİMİ VE ÖZ DEĞERLENDİRME SÜREÇLERİNİ ETKİN KILARAK KURUMSAL YAPIYI GÜÇLENDİRMEK

Hedef 5.3 : Kurumsal aidiyetin ve memnuniyetin artırılması

P.G.5.3.1 : Personelin aidiyet düzeyi (akademik-idari)(%)

P.G.5.3.2 : Personelin, sunulan hizmet ve imkanlardan memnuniyet düzeyi (akademik-idari)(%)

Hedef 5.4 : Teknolojik ve fiziksel altyapının iyileştirilmesi ve yararlanıcı sayısının artırılması

P.G.5.4.5 : Teknolojik ve fiziksel altyapının kalitesine ilişkin personelin memnuniyet düzeyi (akademik/idari)(%)

3. VERİLERİN TOPLANMASI VE ANALİZ YÖNTEMİ

Ankara Üniversitesi akademik personelinin kurumsal e-posta adreslerine anket sistemi linki ve pin kodu, anketin amacını açıklayan metin ile birlikte Bilgi İşlem Daire Başkanlığı teknik desteği ile iletilmiştir.

Akademik personel memnuniyet anketi **07 Kasım - 31 Aralık 2024** tarihleri arasında <http://anket.ankara.edu.tr/index.php/453935?lang=tr> linki üzerinden çevrimiçi olarak yanıtlanmıştır. Anket sistemindeki yanıtlara yönetici hesabı üzerinden toplu olarak ulaşılabilmektedir.

Her bir soru yanıtlarının **ortalama** değerine merkezi eğilim ölçülerinden değişken karakterine göre uygun olarak belirlenen **medyan (ortanca)** değeri hesaplanarak ulaşılmıştır.

4. ANKETE KATILIM

Üniversitemizde kadro dağılımına göre **kadrolu akademik personel sayısı**; profesör **1.226** (% 34,1), doçent **378** (% 10,5), doktor öğretim üyesi **488** (% 13,6), öğretim görevlisi **520** (% 14,4), araştırma görevlisi **985** (% 27,4) olmak üzere toplam **3.597**dir. (Personel Daire Başkanlığı - 2024 yılı verisi).

Anket sistemi üzerinden alınan toplam 929 yanıtta, sağlıklı sonuçların alınmasına olanak sağlayan **806 anket yanıtı** hesaplamaya dahil edilmiştir.

Akademik personel memnuniyet anketlerine **katılım oranı % 22,4** olarak gerçekleşmiştir.

Anket uygulamasına katılımı artırmak amacıyla çeşitli iletişim kanalları kullanılmıştır. Öncelikle, tüm akademik personelin e-posta adreslerine anket bilgilendirme mesajları ve sonrasında hatırlatma mesajları gönderilmiştir. Yanı sıra, akademik personelin ankete katılımını sağlamak için tüm akademik birimlere dağıtım yazılar gönderilmiş, ayrıca akademik personelin yer aldığı WhatsApp gruplarına anket bağlantısı iletilerek daha yüksek katılım oranı sağlanmaya çalışılmıştır.



5. ANKET BÖLÜMLERİ VE YANITLARI

2024-2028 Stratejik Planında yer alan kurumsal memnuniyet düzeylerine ait belirlenen performans göstergelerinin ölçülmesine yönelik olarak düzenlenen 2024 yılı akademik personel memnuniyet anketi; bireye ait bilgi, kurumsal memnuniyet, araştırma ve eğitim öğretim faaliyetlerinden memnuniyet, teknolojik ve fiziksel altyapı memnuniyeti, güdüleyici ve özendirici destek ve kurumsal aidiyet olmak üzere **toplam 6 alan** ve **26 sorudan** oluşmaktadır.

- 1. Bireye ait bilgi:** Akademik personelin unvanı ile ilgili sorudan oluşmaktadır.
- 2. Kurumsal memnuniyet:** Yöneticilerin görev ve sorumluluklarını yerine getirmesi, alınan kararlarda akademisyen katılımının sağlanması, kararların saydam ve hesap vermeye açık şekilde olması, atama ve yükseltmelerde mesleki yeterliliğin dikkate alınması, iş yükü dağılımında adil davranılması ile ilgili akademik personelin memnuniyet düzeylerini ölçmeye yönelik **toplam beş sorudan** oluşmaktadır.
- 3. Araştırma ve eğitim öğretim faaliyetlerinden memnuniyet:** Üniversitenin sunduğu araştırma olanaklarının yeterli olması, Üniversitedeki lisans ve lisansüstü derslerin niteliğinin yeterli olması, araştırma ve yayın yapabilmek için yeterli zaman ayırılmasına olanak tanınması, yürütülmekte olan eğitim programlarının içerik ve çeşitlilik açısından uygun olması, Üniversitedeki araştırma ve öğretim faaliyetlerinde yardımcı olacak öğretim elemanı sayısının yeterli olması konuları ile ilgili akademik personelin memnuniyet düzeylerini ölçmeye yönelik **toplam beş sorudan** oluşmaktadır.
- 4. Teknolojik ve fiziksel altyapı memnuniyeti alanı;** çalışma ortamının fiziksel koşullarının uygun olması, öğrenme ortamlarının fiziksel koşullarının dersler için uygun olması, dersliklerde ve odalarda internete erişimin istenen düzeyde olması, kütüphane hizmetlerinin gereksinimleri karşılaması, yemekhane ve kafeterya hizmetlerinin gereksinimleri karşılaması, kampüslerde kültür, sanat ve spor hizmetlerinin istenen düzeyde olması, engelli bireylere uygun düzenlemelerin bulunması, Üniversitenin sunduğu sağlık hizmetlerinin gereksinimleri

karşılması konularında akademik personelin memnuniyet düzeylerini ölçmeye yönelik **toplam sekiz sorudan** oluşmaktadır.

5. **Güdüleyici ve özendirici destek;** nitelikli akademik çalışmalar için özendirici desteklerin sağlanması, AR-GE ve girişimcilik çalışmalarına katılımın özendirilmesi, uluslararası değişim programlarına katılımın özendirilmesi, bilimsel yayınlara, toplantılara ve kongrelere yeterli maddi desteğin verilmesi, personel için sosyal, kültürel, sportif vb. etkinliklerin düzenlenmesi konularında akademik personelin memnuniyet düzeylerini ölçmeye yönelik **toplam beş sorudan** oluşmaktadır.
6. **Kurumsal aidiyet alanı:** Kariyerimin kalan kısmını kurumumda geçirmek istiyorum ve kendimi bu kuruma ait hissediyorum sorularından oluşan akademik personelin aidiyet düzeylerini ölçmeye yönelik **toplam iki sorudan** oluşmaktadır.

Akademik Personel 2024

Kurumsal Memnuniyet

68,14 %

Araştırma ve Eğitim Öğretim
Faaliyetlerinden Memnuniyet

66,75%

Teknolojik ve Fiziksel Altyapı
Memnuniyeti

65,9%

Güdüleyici ve Özendirici
Destekten Memnuniyet

50,39%

Kurumsal Aidiyet

81,44%



2024 YILI AKADEMİK PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ YANITLARI

1. BİREYE AİT BİLGİLER

1.1. Unvanınız

	Frekans	Yüzde (%)
Profesör	266	33
Doçent	143	17,7
Doktor Öğretim Üyesi	79	9,8
Öğretim Görevlisi	154	19,1
Araştırma Görevlisi	164	20,4
Toplam	806	100

Anketi yanıtlayan 806 akademik personelin; 266'sı (% 33) profesör, 143'ü (% 17,7) doçent, 79'u (% 9,8) doktor öğretim üyesi, 154'ü (% 19,1) öğretim görevlisi, 164'ü (% 20,4) araştırma görevlisi olarak dağılmıştır.

2. MEMNUNİYET DURUMUNU GÖSTEREN İFADELER

2.1. Kurumsal Memnuniyet

	Hiç Katılmıyorum	Çok Az Katılıyorum	Orta Düzeyde Katılıyorum	Oldukça Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	Toplam	Ortalama
Yöneticiler görev ve sorumluluklarını yerine getirmektedir	% 8,3 (67)	% 13,1 (106)	% 25,6 (206)	% 33,6 (271)	% 19,4 (156)	% 100 (806)	Oldukça Katılıyorum
Alınan kararlara akademisyen katılımı sağlanmaktadır	% 17,5 (141)	% 17,9 (144)	% 26,7 (215)	% 23,9 (193)	% 14 (113)	% 100 (806)	Orta Düzeyde Katılıyorum
Kararlar saydam ve hesap vermeye açık şekildedir	% 18,9 (152)	% 16,4 (132)	% 26,1 (210)	% 24 (193)	% 14,6 (118)	% 100 (805)	Orta Düzeyde Katılıyorum
Atama ve yükseltmelerde mesleki yeterlik dikkate alınmaktadır	% 17 (137)	% 12,6 (101)	% 26,3 (212)	% 27,5 (221)	% 16,6 (134)	% 100 (805)	Orta Düzeyde Katılıyorum
İş yükü dağılımında adil davranılmaktadır	% 22,4 (180)	% 15,3 (123)	% 28,2 (227)	% 21,7 (175)	% 12,4 (100)	% 100 (805)	Orta Düzeyde Katılıyorum

Kurumsal memnuniyet alanı;

- “Yöneticiler görev ve sorumluluklarını yerine getirmektedir” sorusu için cevap ortalamaları **oldukça katılıyorum (806)** olarak hesaplanmıştır. (memnuniyet yüzdesi % 78,54)
- “Alınan kararlara akademisyen katılımı sağlanmaktadır” sorusu için cevap ortalamaları **orta düzeyde katılıyorum (806)** olarak hesaplanmıştır. (memnuniyet yüzdesi % 64,64)
- “Kararlar saydam ve hesap vermeye açık şekildedir” sorusu için cevap ortalamaları **orta düzeyde katılıyorum (805)** olarak hesaplanmıştır. (memnuniyet yüzdesi % 64,72)
- “Atama ve yükseltmelerde mesleki yeterlik dikkate alınmaktadır” sorusu için cevap ortalamaları **orta düzeyde katılıyorum (805)** olarak hesaplanmıştır. (memnuniyet yüzdesi % 70,44)
- “İş yükü dağılımında adil davranılmaktadır” sorusu için cevap ortalamaları **orta düzeyde katılıyorum (805)** olarak hesaplanmıştır. (memnuniyet yüzdesi % 62,36)

Kurumsal memnuniyet alanı memnuniyet düzeyi ortalaması % 68,14 olarak hesaplanmıştır.

2.2. Araştırma ve Eğitim Öğretim Faaliyetlerinden Memnuniyet

	Hiç Katılmıyorum	Çok Az Katılıyorum	Orta Düzeyde Katılıyorum	Oldukça Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	Toplam	Ortalama
Üniversitemizin sunduğu araştırma olanakları yeterlidir	% 12 (94)	% 20,1 (158)	% 32,9 (259)	% 26,5 (208)	% 8,5 (67)	% 100 (786)	Orta Düzeyde Katılıyorum
Üniversitemizdeki lisans ve lisansüstü derslerin niteliğinin yeterli olduğunu düşünüyorum	% 7,5 (59)	% 11,5 (90)	% 32,2 (253)	% 37,6 (295)	% 11,2 (88)	% 100 (785)	Orta Düzeyde Katılıyorum
Araştırma ve yayın için yeterli zaman ayırmama olanak tanınmaktadır	% 21 (165)	% 19,4 (152)	% 26,1 (205)	% 22,5 (177)	% 11 (86)	% 100 (785)	Orta Düzeyde Katılıyorum
Yürütülmekte olan eğitim programları içerik ve çeşitlilik açısından uygundur	% 5,9 (46)	% 11,1 (87)	% 33,4 (262)	% 36,1 (283)	% 13,5 (106)	% 100 (784)	Orta Düzeyde Katılıyorum
Araştırma ve öğretim faaliyetlerinde yardımcı olacak öğretim elemanı sayısı yeterlidir	% 36,8 (289)	% 21 (165)	% 22,7 (178)	% 13,6 (107)	% 5,9 (46)	% 100 (785)	Çok Az Katılıyorum

Araştırma ve eğitim öğretim faaliyetlerinden memnuniyet alanı;

- “Üniversitemizin sunduğu araştırma olanakları yeterlidir” sorusu için cevap ortalamaları **orta düzeyde katılıyorum (786)** olarak hesaplanmıştır. (memnuniyet yüzdesi % 67,94)
- “Üniversitemizdeki lisans ve lisansüstü derslerin niteliğinin yeterli olduğunu düşünüyorum” sorusu için cevap ortalamaları **orta düzeyde katılıyorum (785)** olarak hesaplanmıştır. (memnuniyet yüzdesi % 81,02)
- “Araştırma ve yayın için yeterli zaman ayırmama olanak tanınmaktadır” sorusu için cevap ortalamaları **orta düzeyde katılıyorum (785)** olarak hesaplanmıştır. (memnuniyet yüzdesi % 59,62)
- “Yürütülmekte olan eğitim programları içerik ve çeşitlilik açısından uygundur” sorusu için cevap ortalamaları **orta düzeyde katılıyorum (784)** olarak hesaplanmıştır. (memnuniyet yüzdesi % 83,04)

- "Araştırma ve öğretim faaliyetlerinde yardımcı olacak öğretim elemanı sayısı yeterlidir" sorusu için cevap ortalamaları **çok az katılıyorum (785)** olarak hesaplanmıştır. (memnuniyet yüzdesi % 42,17)

Araştırma ve eğitim öğretim faaliyetlerinden memnuniyet alanı ortalama memnuniyet düzeyi % 66,75 olarak hesaplanmıştır.

2.3. Teknolojik ve Fiziksel Alt Yapı Memnuniyeti

	Hiç Katılmıyorum	Çok Az Katılıyorum	Orta Düzeyde Katılıyorum	Oldukça Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	Toplam	Ortalama
Çalışma ortamının fiziksel koşulları uygundur	% 16 (124)	% 19,2 (149)	% 25,4 (197)	% 27 (210)	% 12,4 (96)	% 100 (776)	Orta Düzeyde Katılıyorum
Öğrenme ortamlarının fiziksel koşulları dersler için uygundur	% 13,4 (104)	% 17,3 (134)	% 29,8 (231)	% 27 (210)	% 12,5 (97)	% 100 (776)	Orta Düzeyde Katılıyorum
Dersliklerde ve odalarda internete erişim istenen düzeydedir	% 16,4 (127)	% 14,9 (116)	% 25,9 (201)	% 26,2 (203)	% 16,6 (129)	% 100 (776)	Orta Düzeyde Katılıyorum
Kütüphane hizmetleri gereksinimleri karşılamaktadır	% 8,7 (68)	% 13,8 (107)	% 25,6 (199)	% 36 (279)	% 15,9 (123)	% 100 (776)	Oldukça Katılıyorum
Yemekhane ve kafeterya hizmetleri gereksinimleri karşılamaktadır	% 22,7 (176)	% 19,5 (151)	% 28,2 (219)	% 20,2 (157)	% 9,4 (73)	% 100 (776)	Orta Düzeyde Katılıyorum
Kampüslerde kültür, sanat ve spor hizmetleri istenen düzeydedir	% 23,8 (185)	% 23,6 (183)	% 28,5 (221)	% 17,5 (136)	% 6,6 (51)	% 100 (776)	Orta Düzeyde Katılıyorum
Engelli bireylere uygun düzenlemeler bulunmaktadır	% 10,7 (83)	% 20,7 (161)	% 30,8 (239)	% 27,6 (214)	% 10,2 (79)	% 100 (776)	Orta Düzeyde Katılıyorum
Üniversitemizin sunduğu sağlık hizmetleri gereksinimleri karşılamaktadır	% 13,4 (104)	% 18,7 (145)	% 30,4 (236)	% 26,3 (204)	% 11,2 (87)	% 100 (776)	Orta Düzeyde Katılıyorum

Teknolojik ve fiziksel altyapı memnuniyet alanı;

- “Çalışma ortamının fiziksel koşulları uygundur” sorusu için cevap ortalamaları **orta düzeyde katılıyorum (776)** olarak hesaplanmıştır. (memnuniyet yüzdesi % 64,82)
- “Öğrenme ortamlarının fiziksel koşulları dersler için uygundur” sorusu için cevap ortalamaları **orta düzeyde katılıyorum (776)** olarak hesaplanmıştır. (memnuniyet yüzdesi % 69,33)

- “Dersliklerde ve odalarda internete erişim istenen düzeydedir” sorusu için cevap ortalamaları **orta düzeyde katılıyorum (776)** olarak hesaplanmıştır. (memnuniyet yüzdesi % 68,69)
- “Kütüphane hizmetleri gereksinimleri karşılamaktadır” sorusu için cevap ortalamaları **oldukça katılıyorum (776)** olarak hesaplanmıştır. (memnuniyet yüzdesi % 77,45)
- “Yemekhane ve kafeterya hizmetleri gereksinimleri karşılamaktadır” sorusu için cevap ortalamaları **orta düzeyde katılıyorum (776)** olarak hesaplanmıştır. (memnuniyet yüzdesi % 57,86)
- “Kampüslerde kültür, sanat ve spor hizmetleri istenen düzeydedir” sorusu için cevap ortalamaları **orta düzeyde katılıyorum (776)** olarak hesaplanmıştır. (memnuniyet yüzdesi % 52,58)
- “Engelli bireylere uygun düzenlemeler bulunmaktadır” sorusu için cevap ortalamaları **orta düzeyde katılıyorum (776)** olarak hesaplanmıştır. (memnuniyet yüzdesi % 68,56)
- “Üniversitemizin sunduğu sağlık hizmetleri gereksinimleri karşılamaktadır” sorusu için cevap ortalamaları **orta düzeyde katılıyorum (776)** olarak hesaplanmıştır. (memnuniyet yüzdesi % 67,91)

Teknolojik ve fiziksel altyapı memnuniyet alanı memnuniyet düzeyi ortalaması % 65,9 olarak hesaplanmıştır.

2.4. Güdüleyici ve özendirici Destek

	Hiç Katılmıyorum	Çok Az Katılıyorum	Orta Düzeyde Katılıyorum	Oldukça Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	Toplam	Ortalama
Nitelikli akademik çalışmalar için özendirici destekler sağlanmaktadır	% 23,3 (180)	% 23,7 (183)	% 27,7 (214)	% 19,2 (148)	% 6,1 (47)	% 100 (772)	Orta Düzeyde Katılıyorum
AR-GE ve girişimcilik çalışmalarına katılım özendirilmektedir	% 16,2 (125)	% 21,4 (165)	% 28,5 (220)	% 25,4 (196)	% 8,5 (66)	% 100 (772)	Orta Düzeyde Katılıyorum
Uluslararası değişim programlarına katılım özendirilmektedir	% 14 (108)	% 19,2 (148)	% 31,5 (243)	% 25,1 (194)	% 10,2 (79)	% 100 (772)	Orta Düzeyde Katılıyorum
Bilimsel yayınlara, toplantılara ve kongrelere yeterli maddi destek verilmektedir	% 42,2 (326)	% 26,4 (204)	% 17,9 (138)	% 10,5 (81)	% 3 (23)	% 100 (772)	Çok Az Katılıyorum
Personel için sosyal, kültürel, sportif vb. etkinlikler düzenlenmektedir	% 33 (255)	% 28,6 (221)	% 22,4 (173)	% 11,4 (88)	% 4,6 (35)	% 100 (772)	Çok Az Katılıyorum

Güdüleyici ve özendirici destek memnuniyet alanı;

- “Nitelikli akademik çalışmalar için özendirici destekler sağlanmaktadır” sorusu için cevap ortalamaları **orta düzeyde katılıyorum (772)** olarak hesaplanmıştır. (memnuniyet yüzdesi % 52,98)
- “AR-GE ve girişimcilik çalışmalarına katılım özendirilmektedir” sorusu için cevap ortalamaları **orta düzeyde katılıyorum (772)** olarak hesaplanmıştır. (memnuniyet yüzdesi % 62,44)
- “Uluslararası değişim programlarına katılım özendirilmektedir” sorusu için cevap ortalamaları **orta düzeyde katılıyorum (772)** olarak hesaplanmıştır. (memnuniyet yüzdesi % 66,84)
- “Bilimsel yayınlara, toplantılara ve kongrelere yeterli maddi destek verilmektedir” sorusu için cevap ortalamaları **çok az katılıyorum (772)** olarak hesaplanmıştır. (memnuniyet yüzdesi % 31,35)

- “Personel için sosyal, kültürel, sportif vb. etkinlikler düzenlenmektedir” sorusu için cevap ortalamaları **çok az katılıyorum (772)** olarak hesaplanmıştır. (memnuniyet yüzdesi % 38,34)

Güdüleyici ve özendirici destek alanı **memnuniyet düzeyi ortalaması % 50,39** olarak hesaplanmıştır.

2.5. Kurumsal Aidiyet

	Hiç Katılmıyorum	Çok Az Katılıyorum	Orta Düzeyde Katılıyorum	Oldukça Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	Toplam	Ortalama
Kariyerimin kalan kısmını kurumumda geçirmek istiyorum	% 8,4 (64)	% 8,7 (67)	% 22,5 (172)	% 22,6 (173)	% 37,8 (289)	% 100 (765)	Oldukça Katılıyorum
Kendimi bu kuruma ait hissediyorum	% 9,2 (70)	% 10,8 (83)	% 17,6 (135)	% 20 (153)	% 42,4 (324)	% 100 (765)	Oldukça Katılıyorum

Kurumsal Aidiyet alanı;

- “Kariyerimin kalan kısmını kurumumda geçirmek istiyorum” sorusu için cevap ortalamaları **oldukça katılıyorum (765)** olarak hesaplanmıştır. (memnuniyet yüzdesi % 82,88)
- “Kendimi bu kuruma ait hissediyorum” sorusu için cevap ortalamaları **oldukça katılıyorum (765)** olarak hesaplanmıştır. (memnuniyet yüzdesi % 80)

Kurumsal aidiyet alanı memnuniyet düzeyi ortalaması % 81,44 olarak hesaplanmıştır.



*Idari
Personel*

1. ARAŞTIRMANIN AMACI

Ankara Üniversitesi 2024-2028 Stratejik Planında yer alan amaç ve hedeflere ulaşma düzeyinin zaman ve miktara göre izlenmesine olanak sağlayan performans göstergelerinden, idari personelin kurumsal memnuniyet düzeylerine bağlı performans göstergelerinin 2024 yılı değerlerinin hesaplanabilmesi amacı ile **2024 Yılı İdari Personel Memnuniyet Anketi** düzenlenmiştir.

2024-2028 Stratejik Planımızın birinci yılının tamamlanması ile hazırlanan **Ankara Üniversitesi 2024-2028 Stratejik Planı 2024 Yılı İzleme ve Değerlendirme Raporu**nda ilgili göstergelerin anket sonuçları verisi ile hesaplanan 2024 yılı değerleri yer almaktadır.

2. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI

Ankara Üniversitesi 2024-2028 Stratejik Planında yer alan idari personelin kurumsal memnuniyet düzeylerine ait göstergeler amaç ve hedefleri ile aşağıda yer almaktadır.

KURUMSAL YAPI

- AMAÇ 5** : VERİ YÖNETİMİ VE ÖZ DEĞERLENDİRME SÜREÇLERİNİ ETKİN KILARAK KURUMSAL YAPIYI GÜÇLENDİRMEK
- Hedef 5.3** : Kurumsal aidiyetin ve memnuniyetin artırılması
- P.G.: 5.3.1.** : Personelin aidiyet düzeyi % (akademik-idari)
- P.G.5.3.2.** : Personelin sunulan hizmet ve imkanlardan memnuniyet düzeyi (%)(akademik-idari)
- Hedef 5.4** : Teknolojik ve fiziksel altyapının iyileştirilmesi ve yararlanıcı sayısının artırılması
- P.G.5.4.5.** : Teknolojik ve fiziksel altyapının kalitesine ilişkin personelin memnuniyet düzeyi (%)(akademik-idari)

3. VERİLERİN TOPLANMASI VE ANALİZ YÖNTEMİ

Ankara Üniversitesi idari personelinin kurumsal e-posta adreslerine anket sistemi linki ve pin kodu, anketin amacını açıklayan metin ile birlikte Bilgi İşlem Daire Başkanlığı teknik desteği ile iletilmiştir.

İdari personel memnuniyet anketi **07 Kasım 2024 - 31 Aralık 2024** tarihleri arasında <http://anket.ankara.edu.tr/index.php/669314?lang=tr> linki üzerinden çevrimiçi olarak yanıtlanmıştır. Anket sistemindeki yanıtlara yönetici hesabı üzerinden toplu olarak ulaşılabilmektedir.

Her bir soru yanıtlarının **ortalama** değerine merkezi eğilim ölçülerinden değişken karakterine göre uygun olarak belirlenen **medyan (ortanca)** değeri hesaplanarak ulaşılmıştır.

4. ANKETE KATILIM

Üniversitemiz **kadrolu idari personel sayısı** hizmet sınıfına göre; genel idari **1.848** (% 35,7), teknik **506** (% 9,7), sağlık **2.400** (% 46,4), avukatlık **9** (% 0,1), din **2** (% 0,4), yardımcı personel **406** (% 7,8) olmak üzere toplam **5.171**'dir. (Personel Daire Başkanlığı - 2024 yılı verisi).

Anket sistemi üzerinden alınan yanıtlardan sağlıklı veri ile sonuçların alınmasına olanak sağlayan **819 anket yanıtı** hesaplanmaya dahil edilmiştir.

İdari personel memnuniyet anketlerine **katılım oranı % 16,35** olarak gerçekleşmiştir.

Anket uygulamasına katılımı artırmak amacıyla çeşitli iletişim kanalları kullanılmıştır. Öncelikle, tüm idari personelin e-posta adreslerine anket bilgilendirme mesajları ve sonrasında hatırlatma mesajları gönderilmiştir. Yanı sıra, idari personelin ankete katılımını sağlamak için tüm birimlere dağıtım yazılar gönderilmiş, ayrıca birim yöneticilerine WhatsApp üzerinden anket bağlantısı iletilerek idari personelin katılım oranı artırılmaya çalışılmıştır.

2024

İDARİ PERSONEL KADRO
DAĞILIMI

5. ANKET BÖLÜMLERİ VE YANITLARI

2024-2028 Stratejik Planında yer alan idari personelin kurumsal memnuniyet düzeylerine ilişkin belirlenen performans göstergelerinin hesaplanmasına yönelik olarak düzenlenen 2024 yılı idari personel memnuniyet anketi; bireye ait bilgi, kurumsal memnuniyet, teknolojik ve fiziksel altyapı memnuniyeti, güdüleyici ve özendirici destek ve kurumsal aidiyet olmak üzere **toplam beş alan** ve **18** sorudan oluşmaktadır.

- 1. Bireye ait bilgi;** Görev yapılan birim ile ilgili olarak bir sorudan oluşmaktadır.
- 2. Kurumsal memnuniyet;** Yöneticilerin görev ve sorumluluklarını yerine getirmesi, alınan kararlarda idari personelin görüşlerine de önem verilmesi, kararların saydam ve hesap vermeye açık şekilde olması, göreve seçilmede ve atamada mesleki yeterliliğin dikkate alınması, iş yükü dağılımında adil davranılma konusunda idari personelin memnuniyet düzeylerini ölçmeye yönelik toplam beş sorudan oluşmaktadır.
- 3. Teknolojik ve fiziksel altyapı memnuniyeti;** çalışma ortamının fiziksel koşullarının uygun olması, çalışma ortamında gerekli malzemelerin bulunması, internete erişimin istenen düzeyde olması, yemekhane ve kafeterya hizmetlerinin gereksinimleri karşılaması, kampüslerde kültür, sanat ve spor hizmetlerinin istenen düzeyde olması, engelli bireylere uygun düzenlemelerin bulunması, Üniversitemizin sunduğu sağlık hizmetlerinin gereksinimleri karşılaması konularında idari personelin memnuniyet düzeylerini ölçmeye yönelik toplam yedi sorudan oluşmaktadır.
- 4. Güdüleyici ve Özendirici Destek;** Birim yöneticileri tarafından başarıların takdir edilmesi, personel tarafından iletilen öneri ve şikâyetlerin dikkate alınması, idari personele kendini geliştirmesi için yeterli olanakların sunulması konularında idari personelin memnuniyet düzeylerini ölçmeye yönelik toplam üç sorudan oluşmaktadır.
- 5. Kurumsal Aidiyet;** Çalışma hayatının kalan kısmını kurumda geçirmek istemesi ve kendini kuruma ait hissetmesi konularında idari personelin aidiyet düzeylerini ölçmeye yönelik toplam iki sorudan oluşmaktadır.

İdari Personel 2024

Kurumsal Memnuniyet

55,20%

Teknolojik ve Fiziksel Altyapı
Memnuniyeti

64%

Güdüleyici ve Özendirici
Destekten Memnuniyet

55,71%

Kurumsal Aidiyet

60,26%



2024 YILI İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ YANITLARI

3. BİREYE AİT BİLGİLER

1.1. Görev Yaptığınız Birim

	Frekans	Yüzde(%)
Fakülte	343	41,9
Meslek Yüksekokulu / Yüksekokul / Konservatuvar	95	11,6
Enstitü	56	6,8
Merkezler	37	4,5
İdari Birimler	152	18,6
Hastaneler	136	16,6
Toplam	819	100

Anketi yanıtlayan idari personelin; **343** ü (% 41,9) fakültelerden, **95** i (% 11,6) Meslek Yüksekokulu, Yüksekokul ve Konservatuvardan, **56** sı enstitülerden (% 6,8), **37** si (% 4,5) merkezlerden, **152** si (% 18,6) idari birimlerden, **136** sı (% 16,6) ise hastaneler olarak dağılmıştır.

4. MEMNUNİYET DURUMUNU GÖSTEREN İFADELER

2.1. Kurumsal Memnuniyet

	Hiç Katılmıyorum	Çok Az Katılıyorum	Orta Düzeyde Katılıyorum	Oldukça Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	Toplam	Ortalama
Yöneticiler görev ve sorumluluklarını yerine getirmektedir	% 14,5 (119)	% 12,7 (104)	% 28,8 (236)	% 24 (196)	% 20 (164)	% 100 (819)	Orta Düzeyde Katılıyorum
Alınan kararlarda idari personelin görüşlerine de önem verilmektedir	% 31,3 (256)	% 16,8 (138)	% 24,3 (199)	% 14,7 (120)	% 12,9 (106)	% 100 (819)	Orta Düzeyde Katılıyorum
Kararlar saydam ve hesap vermeye açık şekildedir	% 24,7 (202)	% 17,4 (142)	% 24,9 (204)	% 15,6 (128)	% 17,4 (142)	% 100 (818)	Orta Düzeyde Katılıyorum
Göreve seçilmede ve atamada mesleki yeterlik dikkate alınmaktadır	% 36,8 (301)	% 14,3 (117)	% 20,7 (169)	% 14 (115)	% 14,2 (116)	% 100 (818)	Çok Az Katılıyorum
İş yükü dağılımında adil davranılmaktadır	% 36,1 (295)	% 19,3 (158)	% 22 (180)	% 11,2 (92)	% 11,4 (93)	% 100 (818)	Çok Az Katılıyorum

Kurumsal memnuniyet alanı;

- “Yöneticiler görev ve sorumluluklarını yerine getirmektedir” sorusu için cevap ortalamaları **orta düzeyde katılıyorum (819)** olarak hesaplanmıştır. (memnuniyet yüzdesi % 72.77)
- “Alınan kararlarda idari personelin görüşlerine de önem verilmektedir” sorusu için cevap ortalamaları **orta düzeyde katılıyorum (819)** olarak hesaplanmıştır. (memnuniyet yüzdesi % 51.89)
- “Kararlar saydam ve hesap vermeye açık şekildedir” sorusu için cevap ortalamaları **orta düzeyde katılıyorum (818)** olarak hesaplanmıştır. (memnuniyet yüzdesi % 57.95)
- “Göreve seçilmede ve atamada mesleki yeterlik dikkate alınmaktadır” sorusu için cevap ortalamaları **çok az katılıyorum (818)** olarak hesaplanmıştır. (memnuniyet yüzdesi % 48.9)
- “İş yükü dağılımında adil davranılmaktadır” sorusu için cevap ortalamaları **çok az katılıyorum (818)** olarak hesaplanmıştır. (memnuniyet yüzdesi % 44.62)

Kurumsal memnuniyet alanı memnuniyet düzeyi ortalaması % 55,23 olarak hesaplanmıştır.

2.2. Teknolojik ve Fiziksel Altyapı Memnuniyeti

	Hiç Katılmıyorum	Çok Az Katılıyorum	Orta Düzeyde Katılıyorum	Oldukça Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	Toplam	Ortalama
Çalışma ortamının fiziksel koşulları uygundur	% 15,7 (126)	% 15,2 (122)	% 28,1 (225)	% 22,2 (178)	% 18,8 (151)	% 100 (802)	Orta Düzeyde Katılıyorum
Çalışma ortamında gerekli malzemeler bulunmaktadır	% 9,4 (75)	% 13,2 (106)	% 28,2 (226)	% 26,7 (214)	% 22,5 (180)	% 100 (801)	Orta Düzeyde Katılıyorum
İnternete erişim istenen düzeydedir	% 8 (64)	% 8,1 (65)	% 21,7 (174)	% 34 (272)	% 28,2 (226)	% 100 (801)	Oldukça Katılıyorum
Yemekhane ve kafeterya hizmetleri gereksinimleri karşılamaktadır	% 28,7 (230)	% 20,4 (163)	% 22,7 (182)	% 16,5 (132)	% 11,7 (94)	% 100 (801)	Orta Düzeyde Katılıyorum
Kampüslerde kültür, sanat ve spor hizmetleri istenen düzeydedir	% 30,3 (243)	% 22,1 (177)	% 24,1 (193)	% 13,7 (110)	% 9,8 (78)	% 100 (801)	Çok Az Katılıyorum
Engelli bireylere uygun düzenlemeler bulunmaktadır	% 14,9 (119)	% 17,8 (143)	% 30,1 (241)	% 22,5 (180)	% 14,7 (118)	% 100 (801)	Orta Düzeyde Katılıyorum
Üniversitemizin sunduğu sağlık hizmetleri gereksinimleri karşılamaktadır	% 26,1 (209)	% 22,1 (177)	% 25,7 (206)	% 15,5 (124)	% 10,6 (85)	% 100 (801)	Orta Düzeyde Katılıyorum

Teknolojik ve Fiziksel Altyapı Memnuniyeti alanı;

- “Çalışma ortamının fiziksel koşulları uygundur” sorusu için cevap ortalamaları **orta düzeyde katılıyorum (802)** olarak hesaplanmıştır. (memnuniyet yüzdesi % 69.08)
- “Çalışma ortamında gerekli malzemeler bulunmaktadır” sorusu için cevap ortalamaları **orta düzeyde katılıyorum (801)** olarak hesaplanmıştır. (memnuniyet yüzdesi %77.40)
- “İnternete erişim istenen düzeydedir” sorusu için cevap ortalamaları **oldukça katılıyorum (801)** olarak hesaplanmıştır. (memnuniyet yüzdesi % 83.90)

- “Yemekhane ve kafeterya hizmetleri gereksinimleri karşılamaktadır” sorusu için cevap ortalamaları **orta düzeyde katılıyorum (801)** olarak hesaplanmıştır. (memnuniyet yüzdesi % 50.94)
- “Kampüslerde kültür, sanat ve spor hizmetleri istenen düzeydedir” sorusu için cevap ortalamaları **çok az katılıyorum (801)** olarak hesaplanmıştır. (memnuniyet yüzdesi % 47.57)
- “Engelli bireylere uygun düzenlemeler bulunmaktadır” sorusu için cevap ortalamaları **orta düzeyde katılıyorum (801)** olarak hesaplanmıştır. (memnuniyet yüzdesi % 67.29)
- “Üniversitemizin sunduğu sağlık hizmetleri gereksinimleri karşılamaktadır” sorusu için cevap ortalamaları **orta düzeyde katılıyorum (801)** olarak hesaplanmıştır. (memnuniyet yüzdesi % 51.81)

Teknolojik ve Fiziksel Alt Yapı Memnuniyeti alanı **memnuniyet düzeyi ortalaması % 64** olarak hesaplanmıştır.

2.3. Güdüleyici ve özendirici Destek

	Hiç Katılmıyorum	Çok Az Katılıyorum	Orta Düzeyde Katılıyorum	Oldukça Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	Toplam	Ortalama
Birim yöneticileri tarafından başarılar takdir edilmektedir	% 29 (231)	% 16,8 (134)	% 20,3 (162)	% 17,1 (136)	% 16,8 (134)	% 100 (797)	Orta Düzeyde Katılıyorum
Personel tarafından iletilen öneri ve Őikâyetler dikkate alınmaktadır	% 30,2 (241)	% 19,8 (158)	% 20,3 (162)	% 17,6 (140)	% 12,1 (96)	% 100 (797)	Çok Az Katılıyorum
İdari personele kendini geliştirmesi için yeterli olanaklar sunulmaktadır. (hizmet içi eğitim vb)	% 19,6 (156)	% 17,4 (139)	% 26,1 (208)	% 22,1 (176)	% 14,8 (118)	% 100 (797)	Orta Düzeyde Katılıyorum

Güdüleyici ve özendirici destek alanı;

- “Birim yöneticileri tarafından başarılar takdir edilmektedir” sorusu için cevap ortalamaları **orta düzeyde katılıyorum (797)** olarak hesaplanmıştır. (memnuniyet yüzdesi % 54.20)
- “Personel tarafından iletilen öneri ve Őikâyetler dikkate alınmaktadır” sorusu için cevap ortalamaları **ok az katılıyorum (797)** olarak hesaplanmıştır. (memnuniyet yüzdesi % 49.94)
- “İdari personele kendini geliştirmesi için yeterli olanaklar sunulmaktadır. (hizmet içi eğitim vb)” sorusu için cevap ortalamaları **orta düzeyde katılıyorum (797)** olarak hesaplanmıştır. (memnuniyet yüzdesi % 62.99)

Güdüleyici ve özendirici Destek alanı memnuniyet düzeyi ortalaması % 55,71 olarak hesaplanmıştır.

2.4. Kurumsal Aidiyet

	Hiç Katılmıyorum	Çok Az Katılıyorum	Orta Düzeyde Katılıyorum	Oldukça Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	Toplam	Ortalama
Çalışma hayatımın kalan kısmını kurumumda geçirmek istiyorum	% 25,8 (205)	% 14,7 (117)	% 22,4 (178)	% 14,4 (114)	% 22,7 (180)	% 100 (794)	Orta Düzeyde Katılıyorum
Kendimi bu kuruma ait hissediyorum	% 25,1 (199)	% 13,8 (110)	% 21,3 (169)	% 15,7 (125)	% 24,1 (191)	% 100 (794)	Orta Düzeyde Katılıyorum

Kurumsal Aidiyet alanı;

- “Çalışma hayatımın kalan kısmını kurumumda geçirmek istiyorum” sorusu için cevap ortalamaları **orta düzeyde katılıyorum (794)** olarak hesaplanmıştır. (memnuniyet yüzdesi % 59.45)
- “Kendimi bu kuruma ait hissediyorum” sorusu için cevap ortalamaları **orta düzeyde katılıyorum (794)** olarak hesaplanmıştır. (memnuniyet yüzdesi %61.08)

Kurumsal aidiyet alanı memnuniyet düzeyi ortalaması % 60,26 olarak hesaplanmıştır.

Öğrenci

1. ARAŞTIRMANIN AMACI

Ankara Üniversitesi 2024-2028 Stratejik Planında yer alan amaç ve hedeflere ulaşma düzeyinin zaman ve miktara göre izlenmesine olanak sağlayan performans göstergelerinden, öğrencilerin kurumsal memnuniyet düzeylerine bağlı performans göstergelerinin 2024 yılı değerlerinin hesaplanabilmesi amacı ile **2024 Yılı Öğrenci Memnuniyet Anketi** düzenlenmiştir.

2024-2028 Stratejik Planımızın birinci yılının tamamlanması ile hazırlanan **Ankara Üniversitesi 2024-2028 Stratejik Planı İzleme ve Değerlendirme Raporu**'nda ilgili göstergelerin anket sonuçları verisi ile hesaplanan 2024 yılı değerleri yer almaktadır.

2. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI

Ankara Üniversitesi 2024-2028 Stratejik Planında yer alan öğrencilerin kurumsal memnuniyet düzeylerine ait göstergeler amaç ve hedefleri ile aşağıda yer almaktadır.



EĞİTİM - ÖĞRETİM

- AMAÇ 2** : ULUSAL/ULUSLARARASI ALANDA KENDİNİ İFADE EDEBİLEN, ÇAĞIN GEREKTİRDİĞİ BİLGİ OKUR-YAZARLIĞI BECERİLERİ VE ALANINDA SORUN ÇÖZME YETKİNLİKLERİNE SAHİP BİREYLER YETİŞTİRMEK VE ÖĞRETİM ELEMANLARININ ÜRETKENLİĞİNİ ARTIRMAK
- Hedef 2.1** : Eğitim-öğretim programlarında “yenilik” ve “kalite” sağlayarak öğrencilere çağın gerektirdiği becerilerin kazandırılması
- P.G.2.1.2** : Öğrencilerin akademik ve eğitim-öğretim hizmetlerinden memnuniyet düzeyi (%)



KURUMSAL YAPI

- AMAÇ 5** : VERİ YÖNETİMİ VE ÖZ DEĞERLENDİRME SÜREÇLERİNİ ETKİN KILARAK KURUMSAL YAPIYI GÜÇLENDİRMEK
- Hedef 5.3** : Kurumsal aidiyetin ve memnuniyetin artırılması
- P.G.5.3.3** : Öğrencilerin aidiyet düzeyi (%)
- P.G.5.3.4** : Öğrencilerin sunulan hizmet ve imkânlardan memnuniyet düzeyi (%)

3. VERİLERİN TOPLANMASI VE ANALİZ YÖNTEMİ

Ankara Üniversitesi öğrencilerinin kurumsal e-posta adreslerine anket sistemi linki ve pin kodu, anketin amacını açıklayan metin ile birlikte Bilgi İşlem Daire Başkanlığı teknik desteği ile iletilmiştir.

Öğrenci memnuniyet anketi **07 Kasım 2024 - 31 Aralık 2024** tarihleri arasında <http://anket.ankara.edu.tr/index.php/776759?lang=tr> linki üzerinden çevrimiçi olarak yanıtlanmıştır. Anket sistemindeki yanıtlara yönetici hesabı üzerinden toplu olarak ulaşılabilmektedir.

Her bir soru yanıtlarının **ortalama** değerine merkezi eğilim ölçülerinden değişken karakterine göre uygun olarak belirlenen **medyan (ortanca)** değeri hesaplanarak ulaşılmıştır.

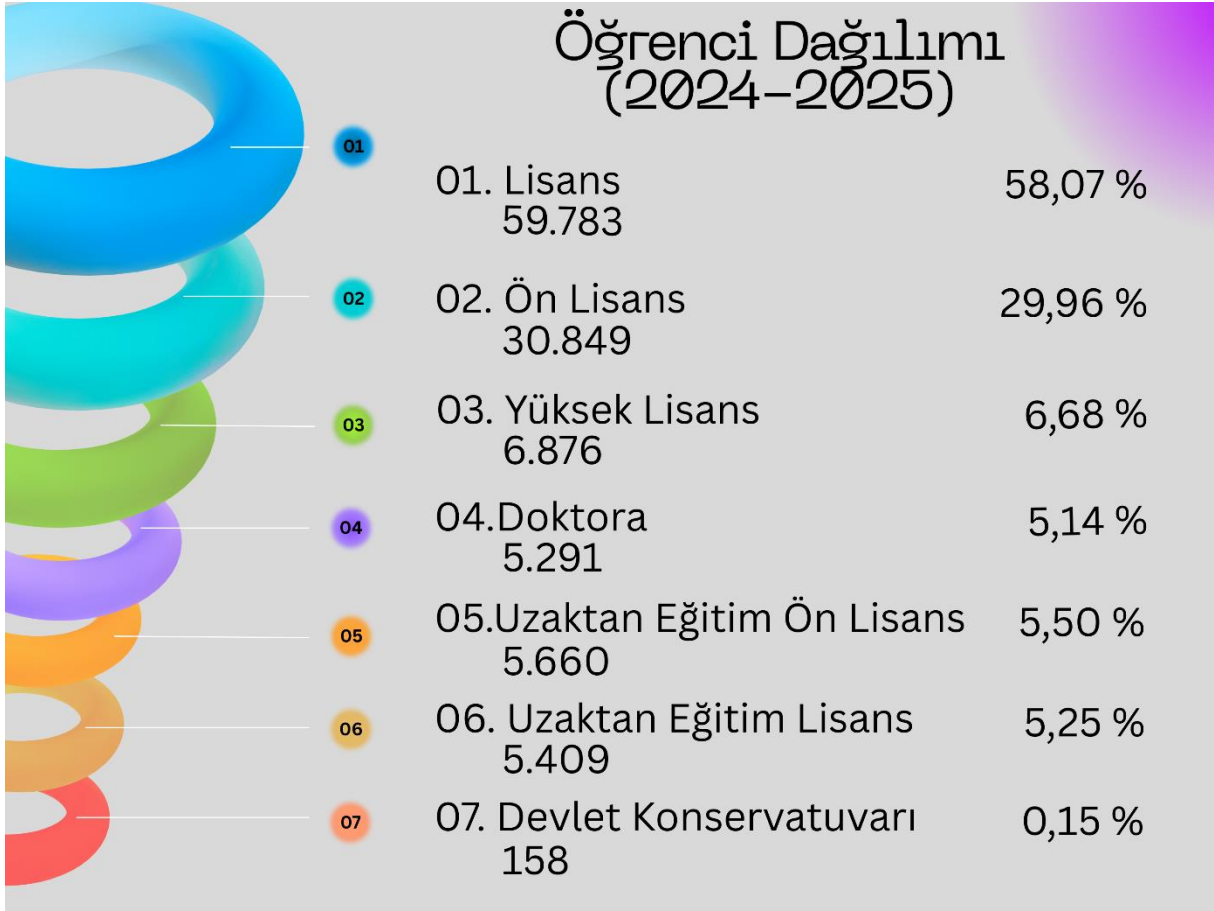
4. ANKETE KATILIM

Üniversitemiz **2024-2025 eğitim öğretim dönemi** öğrenci sayıları; ön lisans **30.849** (16.762'i açık öğretim, 5.660 uzaktan eğitim), lisans **59.783** (11.094'ü açık öğretim, 5.409 uzaktan eğitim), yüksek lisans **6.876** (166'sı uzaktan eğitim), doktora **5.291**, **158**'ü Devlet Konservatuvarı olmak üzere toplam **102.957**'dir. (Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı 06.01.2025)

Anket sistemi üzerinden alınan yanıtlardan sağlıklı veri ile sonuçların alınmasına olanak sağlayan **3.768 anket yanıtı** hesaplanmaya dahil edilmiştir.

Öğrenci memnuniyet anketlerine **katılım oranı % 3,66** olarak gerçekleşmiştir.

Anket uygulamasına katılımı artırmak amacıyla çeşitli iletişim kanalları kullanılmıştır. Öncelikle, öğrencilerin e-posta adreslerine anket bilgilendirme mesajları ve sonrasında hatırlatma mesajları gönderilmiştir. Yanı sıra, öğrencilerin ankete katılımını sağlamak için tüm akademik birimlere dağıtımli yazılar gönderilmiş, öğrenci temsilcisi ile iletişime geçilmiş ve öğrenci gruplarına WhatsApp üzerinden anket bağlantısı iletilerek öğrencilerin katılım oranı artırılmaya çalışılmıştır.



5. ANKET BÖLÜMLERİ VE YANITLARI

2024-2028 Stratejik Planında yer alan öğrencilerin kurumsal memnuniyet düzeylerine ilişkin performans göstergelerinin hesaplanmasına yönelik düzenlenen 2024 yılı öğrenci memnuniyet anketi; bireye ait bilgi, kurumsal memnuniyet, akademik ve eğitim öğretim hizmetleri, teknolojik ve fiziksel altyapı hizmetleri ve kurumsal aidiyet olmak üzere **toplam 5 alan** ve **26 sorudan** oluşmaktadır.

- Bireye ait bilgi;** Öğrenim görülen birim ile ilgili olarak bir sorudan oluşmaktadır.
- Kurumsal memnuniyet;** Yöneticilerin görev ve sorumluluklarını yerine getirme, yöneticilerin öğrenci sorun ve önerilerini önemseme, öğrencileri ilgilendiren kararlara öğrenci katılımının sağlanması, idari personelin öğrencilere karşı olumlu yaklaşımda bulunması konularında öğrencilerin memnuniyet düzeylerini ölçmeye yönelik toplam dört sorudan oluşmaktadır.
- Akademik ve eğitim öğretim hizmetlerinden memnuniyet;** derslerde kuramsal bilginin yanında alanının gerektirdiği uygulamalara da yer verilmesi, alınan eğitimin beklentileri karşılaması, öğretim elemanlarının alanlarında yetkinliği, öğretim elemanlarının danışmanlık hizmetlerinin

beklentileri karşılaması, istendiğinde öğretim elemanları ile iletişim kurmanın mümkün olması, dönem sonunda dersin öğrenme hedeflerini ne kadar başardığı konusunda yeterli geribildirim verilmesi ile ilgili öğrencilerin memnuniyet düzeylerini ölçmeye yönelik toplam altı sorudan oluşmaktadır.

4. **Teknolojik ve fiziksel altyapı hizmetleri;** Öğrenme ortamlarında kullanılan basılı, görsel ve işitsel öğretim materyallerinin yeterli olması, kütüphane hizmetlerinin ihtiyaçları karşılaması, internete erişimin istenen düzeyde olması, sunulan bilgisayar olanaklarının yeterli düzeyde olması, kampüslerde kültür, sanat ve spor hizmetlerinin yeterli düzeyde olması, yemekhane ve kafeterya hizmetlerinin gereksinimleri karşılaması, üniversitenin sunduğu sağlık hizmetlerinin gereksinimleri karşılaması, üniversitenin yurt (barınma) olanaklarının yeterli olması, engelliler için yaşanabilir bir kampüs ortamının varlığı konularında öğrencilerin memnuniyet düzeylerini ölçmeye yönelik toplam on sorudan oluşmaktadır.
5. **Kurumsal aidiyet;** Üst öğrenimime bu kurumda devam etmek istiyorum, Üniversitemde okumaktan gurur duyuyorum, bu Üniversiteyi tercih etme kararımın yerinde olduğunu düşünüyorum, bu Üniversitede kendimi mutlu hissediyorum, diğer öğrencilere bu Üniversiteye gelmelerini öneriyorum konularında öğrencilerin aidiyet düzeylerini ölçmeye yönelik toplam beş sorudan oluşmaktadır.

2024 YILI ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ YANITLARI

5. BİREYE AİT BİLGİLER

1.1. Öğrenim Gördüğünüz Birim

	Frekans	Yüzde (%)
Enstitü - Yüksek Lisans	247	6,6
Enstitü - Doktora	296	7,9
Fakülte	2005	53,2
Meslek Yüksekokulu	343	9,1
Yüksekokul	118	3,1
Konservatuvar	41	1,1
Uzaktan Eğitim - Ön Lisans	117	3,1
Uzaktan Eğitim - Lisans	200	5,3
Açık Öğretim - Ön Lisans	223	5,9
Açık Öğretim - Lisans	178	4,7
Toplam	3.768	100

Anketi yanıtlayan 3.768 öğrencinin; **247**'si (% 6,6) yüksek lisans, **296**'sı (% 7,9) doktora, **2.005**'i (% 53,2) lisans, **343**'ü (% 9,1) ön lisans, **118**'i (% 3,1) Yüksekokul, **41**'i (% 1,1) Konservatuvar, **200**'i (% 5,3) uzaktan eğitim lisans, **117**'si (% 3,1) uzaktan eğitim ön lisans, **223**'ü (% 5,9) açık öğretim ön lisans ve **178**'i (% 4,7) açık öğretim lisans öğrenci olarak dağılmıştır.

6. MEMNUNİYET DURUMUNU GÖSTEREN İFADELER

2.1. Kurumsal Memnuniyet

	Hiç Katılmıyorum	Çok Az Katılıyorum	Orta Düzeyde Katılıyorum	Oldukça Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	Toplam	Ortalama
Yöneticiler görev ve sorumluluklarını yerine getirmektedir	% 9,1 (345)	% 12,1 (455)	% 33,4 (1.258)	% 30 (1.129)	% 15,4 (581)	% 100 (3.768)	Orta Düzeyde Katılıyorum
Yöneticiler öğrenci sorun ve önerilerini önemsemektedir	% 16,3 (612)	% 16,7 (630)	% 30,9 (1.161)	% 22,1 (832)	% 14 (528)	% 100 (3.763)	Orta Düzeyde Katılıyorum
Öğrencileri ilgilendiren kararlara öğrenci katılımı sağlanmaktadır	% 17,2 (645)	% 18,5 (695)	% 29,5 (1.109)	% 21,7 (816)	% 13,1 (494)	% 100 (3.759)	Orta Düzeyde Katılıyorum
İdari personel öğrencilere karşı olumlu yaklaşımda bulunmaktadır	% 12,3 (464)	% 13,7 (516)	% 28,7 (1.079)	% 27,5 (1.032)	% 17,8 (669)	% 100 (3.760)	Orta Düzeyde Katılıyorum

Kurumsal memnuniyet alanı;

- “Yöneticiler görev ve sorumluluklarını yerine getirmektedir” sorusu için cevap ortalamaları **orta düzeyde katılıyorum** (3.768) olarak hesaplanmıştır. (memnuniyet yüzdesi: % 78,77)
- “Yöneticiler öğrenci sorun ve önerilerini önemsemektedir” sorusu için cevap ortalamaları **orta düzeyde katılıyorum** (3.763) olarak hesaplanmıştır. (memnuniyet yüzdesi: % 66,99)
- “Öğrencileri ilgilendiren kararlara öğrenci katılımı sağlanmaktadır” sorusu için cevap ortalamaları **orta düzeyde katılıyorum** (3.759) olarak hesaplanmıştır. (memnuniyet yüzdesi: % 64,35)
- “İdari personel öğrencilere karşı olumlu yaklaşımda bulunmaktadır” sorusu için cevap ortalamaları **orta düzeyde katılıyorum** (3.760) olarak hesaplanmıştır. (memnuniyet yüzdesi: % 73,94)

Kurumsal Memnuniyet alanı memnuniyet düzeyi ortalaması % 71,02 olarak hesaplanmıştır.

2.2. Akademik ve Eğitim Öğretim Hizmetlerinden Memnuniyet

	Hiç Katılmıyorum	Çok Az Katılıyorum	Orta Düzeyde Katılıyorum	Oldukça Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	Toplam	Ortalama
Derslerde kuramsal bilginin yanında alanımızın gerektirdiği uygulamalara da yer verilmektedir	% 12,3 (426)	% 15,5 (536)	% 25,5 (884)	% 25,7 (892)	% 21 (727)	% 100 (3.465)	Orta Düzeyde Katılıyorum
Aldığım eğitim beklentilerimi karşılamaktadır	% 14,3 (494)	% 13,5 (469)	% 27,7 (958)	% 25,7 (892)	% 18,8 (652)	% 100 (3.465)	Orta Düzeyde Katılıyorum
Öğretim elemanları alanlarında yetkindir	% 6 (208)	% 7,9 (275)	% 20,4 (707)	% 33,6 (1.164)	% 32,1 (1.112)	% 100 (3.466)	Oldukça Katılıyorum
İstendiğinde öğretim elemanları ile iletişim kurmak mümkündür	% 8,6 (299)	% 9,2 (318)	% 22,2 (771)	% 30 (1.039)	% 30 (1.038)	% 100 (3.465)	Oldukça Katılıyorum
Öğretim elemanlarının danışmanlık hizmetleri beklentilerimi karşılamaktadır	% 12,6 (437)	% 12,4 (428)	% 26,5 (918)	% 26,1 (906)	% 22,4 (776)	% 100 (3.465)	Orta Düzeyde Katılıyorum
Dönem sonunda dersin öğrenme hedeflerini ne kadar başardığım konusunda yeterli geribildirim verilmektedir	% 14,5 (504)	% 15 (518)	% 32,6 (1.129)	% 21,6 (747)	% 16,3 (565)	% 100 (3.463)	Orta Düzeyde Katılıyorum

Akademik ve eğitim öğretim hizmetlerinden memnuniyet alanı;

- “Derslerde kuramsal bilginin yanında alanımızın gerektirdiği uygulamalara da yer verilmektedir” sorusu için cevap ortalamaları **orta düzeyde katılıyorum** (3.465) olarak hesaplanmıştır. (memnuniyet yüzdesi: % 72,24)
- “Aldığım eğitim beklentilerimi karşılamaktadır” sorusu için cevap ortalamaları **orta düzeyde katılıyorum** (3.465) olarak hesaplanmıştır. (memnuniyet yüzdesi: % 72,21)
- “Öğretim elemanları alanlarında yetkindir” sorusu için cevap ortalamaları **oldukça katılıyorum** (3.466) olarak hesaplanmıştır. (memnuniyet yüzdesi: % 86,06)
- “İstendiğinde öğretim elemanları ile iletişim kurmak mümkündür” sorusu için cevap ortalamaları **oldukça katılıyorum** (3.465) olarak hesaplanmıştır. (memnuniyet yüzdesi: % 82,19)
- “Öğretim elemanlarının danışmanlık hizmetleri beklentilerimi karşılamaktadır” sorusu için cevap ortalamaları **orta düzeyde katılıyorum** (3.465) olarak hesaplanmıştır. (memnuniyet yüzdesi: % 75,04)

- “Dönem sonunda dersin öğrenme hedeflerini ne kadar başardığım konusunda yeterli geribildirim verilmektedir” sorusu için cevap ortalamaları **orta düzeyde katılıyorum** (3.463) olarak hesaplanmıştır. (memnuniyet yüzdesi: % 70,49)

Akademik ve eğitim öğretim hizmetlerinden memnuniyet alanı memnuniyet düzeyi ortalaması % 76,37 olarak hesaplanmıştır.

2.3. Teknolojik ve Fiziksel Alt Yapı Hizmetleri

	Hiç Katılmıyorum	Çok Az Katılıyorum	Orta Düzeyde Katılıyorum	Oldukça Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	Toplam	Ortalama
Öğrenme ortamlarında kullanılan basılı, görsel ve işitsel öğretim materyalleri yeterlidir	% 16,4 (537)	% 17,7 (581)	%27,7 (905)	% 23,5 (768)	% 14,7 (482)	% 100 (3.273)	Orta Düzeyde Katılıyorum
Kütüphane hizmetleri ihtiyaçlarımızı karşılamaktadır	% 19,9 (650)	% 14,9 (488)	% 26,1 (855)	% 23,5 (769)	% 15,6 (511)	% 100 (3.273)	Orta Düzeyde Katılıyorum
İdari personel gerektiğinde yeterli bilgilendirmeyi sağlamaktadır	% 14,2 (465)	% 16,7 (546)	% 28,5 (934)	% 24,3 (795)	% 16,3 (532)	% 100 (3.272)	Orta Düzeyde Katılıyorum
Üniversitemin sunduğu sağlık hizmetleri gereksinimleri karşılamaktadır	% 16,9 (551)	% 13,7 (446)	% 36,1 (1.181)	% 19,6 (642)	% 13,7 (449)	% 100 (3.269)	Orta Düzeyde Katılıyorum
İnternete erişim istenen düzeydedir	% 19,8 (542)	% 17,6 (482)	% 25,4 (693)	% 21,6 (589)	% 15,6 (427)	% 100 (2.733)	Orta Düzeyde Katılıyorum
Sunulan bilgisayar olanakları yeterlidir	% 24,4 (667)	% 20,7 (566)	% 30,6 (835)	% 15,3 (417)	% 9 (246)	% 100 (2.731)	Orta Düzeyde Katılıyorum
Kampüslerde kültür, sanat ve spor hizmetleri yeterli düzeydedir	% 27 (732)	% 22,5 (611)	% 25,8 (702)	% 15,1 (409)	% 9,6 (262)	% 100 (2.716)	Orta Düzeyde Katılıyorum
Yemekhane ve kafeterya hizmetleri gereksinimleri karşılamaktadır	% 18,4 (498)	% 16,1 (437)	% 25,6 (694)	% 22,8 (619)	% 17,1 (463)	% 100 (2.711)	Orta Düzeyde Katılıyorum
Üniversitemin yurt (barınma) olanakları yeterlidir	% 23,6 (638)	% 16,3 (439)	% 36,4 (983)	% 13,8 (372)	% 9,9 (266)	% 100 (2.698)	Orta Düzeyde Katılıyorum
Engelliler için yaşanabilir bir kampüs ortamı vardır	% 18,8 (506)	% 17,6 (474)	% 33,3 (898)	% 19,3 (520)	% 11 (298)	% 100 (2.696)	Orta Düzeyde Katılıyorum

Teknolojik ve fiziksel alt yapı hizmetleri alanı;

- “Öğrenme ortamlarında kullanılan basılı, görsel ve işitsel öğretim materyalleri yeterlidir” sorusu için cevap ortalamaları **orta düzeyde katılıyorum (3.273)** olarak hesaplanmıştır. (memnuniyet yüzdesi: % 65,84)

- “Kütüphane hizmetleri ihtiyaçlarımızı karşılamaktadır” sorusu için cevap ortalamaları **orta düzeyde katılıyorum** (3.273) olarak hesaplanmıştır. (memnuniyet yüzdesi: % 65,23)
- “İdari personel gerektiğinde yeterli bilgilendirmeyi sağlamaktadır” sorusu için cevap ortalamaları **orta düzeyde katılıyorum** (3.272) olarak hesaplanmıştır. (memnuniyet yüzdesi: % 69,10)
- “Üniversitemin sunduğu sağlık hizmetleri gereksinimleri karşılamaktadır” sorusu için cevap ortalamaları **orta düzeyde katılıyorum** (3.269) olarak hesaplanmıştır. (memnuniyet yüzdesi: % 69,50)
- “İnternete erişim istenen düzeydedir” sorusu için cevap ortalamaları **orta düzeyde katılıyorum** (2.733) olarak hesaplanmıştır. (Uzaktan eğitim öğrencisi; 518 dahil edilmemiştir.) (memnuniyet yüzdesi: % 62,53)
- “Sunulan bilgisayar olanakları yeterlidir” sorusu için cevap ortalamaları **orta düzeyde katılıyorum** (2.731) olarak hesaplanmıştır. (Uzaktan eğitim öğrencisi; 517 dahil edilmemiştir.) (memnuniyet yüzdesi: % 54,85)
- “Kampüslerde kültür, sanat ve spor hizmetleri yeterli düzeydedir” sorusu için cevap ortalamaları **orta düzeyde katılıyorum** (2.716) olarak hesaplanmıştır. (Uzaktan eğitim öğrencisi; 537 dahil edilmemiştir.) (memnuniyet yüzdesi: % 50,55)
- “Yemekhane ve kafeterya hizmetleri gereksinimleri karşılamaktadır” sorusu için cevap ortalamaları **orta düzeyde katılıyorum** (2.711) olarak hesaplanmıştır. (Uzaktan eğitim öğrencisi; 542 dahil edilmemiştir.) (memnuniyet yüzdesi: 65,51)
- “Üniversitemin yurt (barınma) olanakları yeterlidir” sorusu için cevap ortalamaları **orta düzeyde katılıyorum** (2.698) olarak hesaplanmıştır. (Uzaktan eğitim öğrencisi; 551 dahil edilmemiştir.) (memnuniyet yüzdesi: % 60,08)
- “Engelliler için yaşanabilir bir kampüs ortamı vardır” sorusu için cevap ortalamaları **orta düzeyde katılıyorum** (2.696) olarak hesaplanmıştır. (Uzaktan eğitim öğrencisi; 555 dahil edilmemiştir.) (memnuniyet yüzdesi: (memnuniyet yüzdesi: % 63,65)

Teknolojik ve fiziksel alt yapı hizmetlerinden memnuniyet alanı memnuniyet düzeyi ortalaması % 63,04 olarak hesaplanmıştır.

2.4. Kurumsal Aidiyet

	Hiç Katılmıyorum	Çok Az Katılıyorum	Orta Düzeyde Katılıyorum	Oldukça Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	Toplam	Ortalama
Üst öğrenimime bu kurumda devam etmek istiyorum	% 15,8 (505)	% 11,2 (358)	% 24 (767)	% 23,4 (747)	% 25,6 (820)	% 100 (3.197)	Orta Düzeyde Katılıyorum
Üniversitemde okumaktan gurur duyuyorum	% 8,3 (266)	% 8 (254)	% 19 (608)	% 25,5 (815)	% 39,2 (1.253)	% 100 (3.196)	Oldukça Katılıyorum
Bu üniversiteyi tercih etme kararımın yerinde olduğunu düşünüyorum	% 11,1 (355)	% 10,2 (325)	% 19,2 (615)	% 23,5 (751)	% 36 (1.151)	% 100 (3.197)	Oldukça Katılıyorum
Bu üniversitede kendimi mutlu hissediyorum	% 13,6 (434)	% 11,6 (372)	% 23,3 (745)	% 22,1 (705)	% 29,4 (941)	% 100 (3.197)	Oldukça Katılıyorum
Diğer öğrencilere bu üniversiteye gelmelerini öneriyorum	% 15 (480)	% 10,7 (341)	% 21,8 (698)	% 22,3 (713)	% 30,2 (965)	% 100 (3.197)	Oldukça Katılıyorum

Kurumsal Aidiyet alanı;

- “Üst öğrenimime bu kurumda devam etmek istiyorum” sorusu için cevap ortalamaları **orta düzeyde katılıyorum** (3.197) olarak hesaplanmıştır. (memnuniyet yüzdesi: % 73,01)
- “Üniversitemde okumaktan gurur duyuyorum” sorusu için cevap ortalamaları **oldukça katılıyorum** (3.196) olarak hesaplanmıştır. (memnuniyet yüzdesi: % 83,73)
- “Bu üniversiteyi tercih etme kararımın yerinde olduğunu düşünüyorum” sorusu için cevap ortalamaları **oldukça katılıyorum** (3.197) olarak hesaplanmıştır. (memnuniyet yüzdesi: % 78,73)
- “Bu üniversitede kendimi mutlu hissediyorum” sorusu için cevap ortalamaları **oldukça katılıyorum** (3.197) olarak hesaplanmıştır. (memnuniyet yüzdesi: % 74,79)
- “Diğer öğrencilere bu üniversiteye gelmelerini öneriyorum” sorusu için cevap ortalamaları **oldukça katılıyorum** (3.197) olarak hesaplanmıştır. (memnuniyet yüzdesi: % 74,32)

Kurumsal aidiyet alanı memnuniyet düzeyi ortalaması % 76,91 olarak hesaplanmıştır.



Ankara Üniversitesi

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı
Stratejik Yönetim ve Planlama Şubesi

2024