



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ ANKET

### DEĞERLENDİRME TALİMATI

Doküman Kodu	KGK- TLM-007
Yürürlük Tarihi	12.11.2018
Revizyon Tarihi/No	01.12.2021/02
Baskı No	01

#### 1. AMAÇ

Bu talimatın amacı Dicle Üniversitesi KYS kapsamında yapılan anketlerin değerlendirilmesine yönelik işlem basamaklarını açıklamaktır.

#### 2. KAPSAM

Bu talimat Dicle Üniversitesi KYS kapsamında yapılan anketlerin değerlendirilmesini kapsar.

#### 3. SORUMLU

Anketlerin değerlendirilip analiz edilmesi ve bu talimatın uygulanmasından Dicle Üniversitesi birim kalite temsilcileri sorumludur.

#### 4. ANKETLER

Üniversitemizde mevcut durumda uygulanan anketler aşağıda sıralanmıştır.

##### 1. KGK-FRM-518 DÜ Öğretim Elemanı Değerlendirme, Ders Değerlendirme ve AKTS Öğrenci İş Yükü Belirleme Anketi

Bu anket ile ders işleme sürecine ve ders kapsamında uygulanan sınavların niteliğine yönelik görüşleri değerlendirmek amaçlanmıştır. Anket iki bölümden oluşmaktadır; Öğrenciler, ilk bölümde öğretim elemanını ve sınavı değerlendirirken, ikinci bölümde AKTS iş yükünü belirlemeye yönelik maddelere yanıt vermektedir. İlk bölümde toplam 19, ikinci bölümde ise 13 madde bulunmaktadır. Ankette beş’li derecelendirme (HER ZAMAN, ÇOĞU ZAMAN, BAZEN, NADİREN, HiÇBİR ZAMAN) kullanılmıştır.

##### 2. KGK-FRM-566 DÜ Birim İç Tetkik Süreci ve Tetkikçi Değerlendirme Anketi

Bu anket ile Üniversitemizde yürütülen kalite güvencesi çalışmaları kapsamında iç tetkikçilerin birlikte görev yaptığı iç tetkikçiyi ve tetkiği yürüttüğü birimi değerlendirmesi amaçlanmaktadır. Anket iki kısımdan oluşmaktadır: birinci kısımda, tetkikçinin davranış ve yeterliliği ile ilgili 8 madde, ikinci kısımda ise tetkik yapılan birim ile ilgili 10 madde yer almaktadır. Ankette beş’li derecelendirme (HER ZAMAN, ÇOĞU ZAMAN, BAZEN, NADİREN, HiÇBİR ZAMAN) kullanılmıştır.

##### 3. KGK-FRM-558 DÜ İç Tetkik Süreci ve Tetkikçi Yeterlilik Değerlendirme Anketi

Bu anket ile Üniversitemizde yürütülen kalite güvencesi çalışmaları kapsamında iç tetkik sürecini ve tetkik yapan personelin yeterliliğini ölçmek amaçlanmaktadır. Anket, baştetkikçi, tetkikçi ve tetkik sürecinin değerlendirildiği 3 ayrı bölümden oluşmakta ve her bir bölüm 7 madde içermektedir. Ankette beş’li derecelendirme (HER ZAMAN, ÇOĞU ZAMAN, BAZEN, NADİREN, HiÇBİR ZAMAN) kullanılmıştır.

##### 4. KGK-FRM-543 DÜ Dış Paydaş Anketi

Bu anket ile üniversitemizin dış paydaşlarının görüşleri doğrultusunda kalite yönetim sistemimizin geliştirilmesi ve iyileştirilmesi hedeflenmektedir. Ankette bazı maddeler

Hazırlayan Birim Kalite Temsilcisi	Onaylayan Birim Yöneticisi	Sayfa No 1/8



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ ANKET

### DEĞERLENDİRME TALİMATI

Doküman Kodu	KGK- TLM-007
Yürürlük Tarihi	12.11.2018
Revizyon Tarihi/No	01.12.2021/02
Baskı No	01

kendi içerisinde alt maddelere sahip olup, toplamda 9 madde bulunmaktadır. Ankette 6'lı derecelendirme (İLETİŞİM OLMADI, ÇOK DÜŞÜK, AZ, ORTA, İYİ, ÇOK YÜKSEK) kullanılmıştır.

#### 5. KGK-FRM-539 DÜ Kurum Kalite Kültürü Anketi

Bu anket ile Üniversitemizde yürütülen kalite geliştirme çalışmaları kapsamında kurum kalite kültürünün işleme sürecinin niteliğini belirlemek amaçlanmıştır. Anket toplam 8 maddeden oluşmaktadır. Ankette beş'li derecelendirme (HER ZAMAN, ÇOĞU ZAMAN, BAZEN, NADİREN, HİÇBİR ZAMAN) kullanılmıştır.

#### 6. KGK-FRM-560 DÜ Mezun Aşamasındaki Öğrenci Anketi

Bu anket ile öğrencinin mezun olacağı bölümün niteliğini belirlemek amaçlanmıştır. Anket toplamda 18 maddeden oluşmaktadır. Ankette beş'li (HİÇ KATILMIYORUM, KATILMIYORUM, KISMEN KATILYORUM, KATILYORUM, TAMAMEN KATILYORUM) derecelendirme kullanılmıştır.

#### 7. ÖDB-FRM-038 DÜ Öğrenci Memnuniyet Anketi (Online)

Bu anket ile üniversitemizin öğrencilere sunmuş olduğu hizmetlerden ve öğrencilerin okudukları bölümden memnuniyet düzeylerini belirlemek amaçlanmıştır. Anket öğrenci işlerinde proziz uygulaması üzerinden uygulanmaktadır. 16 maddeden oluşan ankette beş'li derecelendirme (HER ZAMAN, ÇOĞU ZAMAN, BAZEN, NADİREN, HİÇBİR ZAMAN) kullanılmıştır.

#### 8. KGK-FRM-035 DÜ Birim Çalışan Memnuniyeti Anketi

Bu anket, Dicle Üniversitesi personelinin çalışma koşullarına yönelik memnuniyetin değerlendirilmesi amacıyla hazırlanmıştır. Toplam 15 madde içerene ankette beş'li derecelendirme (ÇOK MEMNUNUM, MEMNUNUM, KISMEN MEMNUNUM, MEMNUN DEĞİLİM, HİÇ MEMNUN DEĞİLİM) kullanılmıştır.

#### 9. KKM-FRM-435 DÜ 15 Temmuz Kültür Ve Kongre Merkezi Müşteri-Hizmet Alan Memnuniyet Anketi

Bu anket üniversitemizin 15 Temmuz Kültür ve Kongre Merkezinden hizmet alan kişilerin sunulan hizmete yönelik memnuniyet düzeylerini belirlenmeye yöneliktir. Anket 7 maddeden oluşmaktadır ve beş'li derecelendirmeye (ÇOK DÜŞÜK, DÜŞÜK, ORTA, YÜKSEK, ÇOK YÜKSEK ) sahiptir.

#### 10. KGK-FRM-456 DÜ ..... Enstitüsü Memnuniyet

Bu anket ile öğrencilerin, akademik ve idari personelin bağlı olduğu enstitüye yönelik memnuniyetlerini ölçmek amaçlanmıştır. Anket, enstitü yönetimi ile ilgili maddeler, anabilim dalı yönetimi ile ilgili maddeler, enstitü sekreteri ve idari çalışanlar ile ilgili maddeler ve genel maddeler olmak üzere 4 bölümden toplamda 46 maddeden oluşmaktadır. Ankette beş'li derecelendirme (HER ZAMAN, ÇOĞU ZAMAN, BAZEN, NADİREN, HİÇBİR ZAMAN) kullanılmıştır.

Hazırlayan Birim Kalite Temsilcisi	Onaylayan Birim Yöneticisi	Sayfa No 2/8



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ ANKET

### DEĞERLENDİRME TALİMATI

Doküman Kodu	KGK- TLM-007
Yürürlük Tarihi	12.11.2018
Revizyon Tarihi/No	01.12.2021/02
Baskı No	01

#### 11. KGK-FRM-504 DÜ Akademik Personel Memnuniyeti Anketi

Bu anket, Dicle Üniversitesi akademik personelinin çalışma koşullarının değerlendirilmesi amacıyla hazırlanmıştır. Anket, yönetim, eğitim-öğretim ve destek hizmetlerinin değerlendirildiği 3 bölümden ve toplamda 35 maddeden oluşmaktadır. Ankette beş'li derecelendirme (ÇOK MEMNUNUM, MEMNUNUM, KISMEN MEMNUNUM, MEMNUN DEĞİLİM, Hiç MEMNUN DEĞİLİM) kullanılmıştır.

#### 12. KGK-FRM-519 DÜ Birim Memnuniyeti Anketi

Bu anket ile Dicle Üniversitesi öğrencilerinin kayıtlı olduğu bölüm/program ve birimin niteliğini belirlemek amaçlanmıştır. Anket, bölüm/program ve birimin değerlendirildiği 2 bölümden oluşmakta ve toplamda 17 madde içermektedir.. Ankette beş'li derecelendirme (HER ZAMAN, ÇOĞU ZAMAN, BAZEN, NADİREN, HiçBİR ZAMAN) kullanılmıştır.

#### 13. ÖDB-FRM-536 DÜ Online Eğitim Öğrenci Memnuniyet Anketi (Online)

Bu anket ile Dicle Üniversitesi öğrencilerinin çevrimiçi eğitim uygulamalarına ilişkin memnuniyetlerini ölçmek amaçlanmaktadır. Anket 11 maddeden oluşmaktadır. Ankette beş'li derecelendirme (HER ZAMAN, ÇOĞU ZAMAN, BAZEN, NADİREN, HiçBİR ZAMAN) kullanılmıştır.

#### 14. SKS-FRM-549 DÜ SKS Spor Hizmetleri Müdürlüğü Memnuniyet Anketi

Bu anket, Dicle Üniversitesindeki öğrenci, akademik ve idari personelin Spor Müdürlüğü faaliyet ve hizmetleri hakkındaki görüş ve beklentilerini ölçmek amacıyla hazırlanmıştır. Ankette 10 madde bulunmaktadır ve beş'li derecelendirme (ÇOK MEMNUNUM, MEMNUNUM, KISMEN MEMNUNUM, MEMNUN DEĞİLİM, Hiç MEMNUN DEĞİLİM) kullanılmıştır.

#### 15. EUM-FRM-544 DÜ Özel Gereksinimli Öğrenci Memnuniyet Anketi (Online)

Bu anket ile üniversitemizin imkânlarının özel gereksinimli öğrenciler için uygunluğunu belirlemek amaçlanmaktadır. Ankette toplam 15 madde bulunmaktadır ve beş'li bir derecelendirme (Hiç KATILMIYORUM, KATILMIYORUM, KISMEN KATILYORUM, KATILYORUM, TAMAMEN KATILYORUM) kullanılmıştır.

#### 16. İMD-FRM-447 DÜ Yemekhane Memnuniyet Anketi

Bu anket ile Dicle üniversitesi akademik, idari personel ve öğrencilerin üniversitemiz yemekhane hizmetlerinden memnuniyet düzeyi belirlenmek amaçlanmaktadır. Ankette, menüler, çorbalar, ana yemekler, yardımcı yemekler, salata, tatlılar ve yemek salonlarının temizliği için ayrı maddeler sunulmuştur. Ankette toplamda 31 madde bulunmaktadır ve beş'li derecelendirme (ÇOK İYİ, İYİ, ORTA, KÖTÜ, ÇOK KÖTÜ) kullanılmıştır.

#### 17. KDD-FRM-448 DÜ Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı Müşteri (Öğrenci) Memnuniyet Anketi

Hazırlayan Birim Kalite Temsilcisi	Onaylayan Birim Yöneticisi	Sayfa No 3/8



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ ANKET

### DEĞERLENDİRME TALİMATI

Doküman Kodu	KGK- TLM-007
Yürürlük Tarihi	12.11.2018
Revizyon Tarihi/No	01.12.2021/02
Baskı No	01

Bu anket ile Dicle Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire başkanlığının sunmuş olduğu hizmetlere yönelik memnuniyet düzeyini belirlemek amaçlanmıştır. Anket toplamda 20 maddeden oluşmaktadır ve beş’li bir derecelendirmeye (ÇOK MEMNUNUM, MEMNUNUM, KISMEN MEMNUNUM, MEMNUN DEĞİLİM, Hiç MEMNUN DEĞİLİM) sahiptir.

#### 18. KGK-FRM-021 DÜ Müşteri - Hizmet Alan Memnuniyeti Anketi

Bu anket ile üniversitemizin daha iyi hizmet verebilmesi ve hizmet kalitesinin iyileştirilmesi amaçlanmaktadır. Ankette 7 madde bulunmakta ve beş’li derecelendirmeye (Çok iyi, İyi, Orta, Kötü, Çok Kötü) kullanılmıştır.

#### 19. KGK-FRM-517 DÜ Yeni Başlayan Öğrenci Anketi

Bu anket, Dicle Üniversitesine kayıt yapan öğrencilerin üniversite ile ilgili görüşlerini belirlemek amaçlanmıştır. Anket iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde, Dicle üniversitesi ve öğrencinin kazandığı bölüm ile ilgili memnuniyeti ölçmeye yönelik maddeler bulunmaktadır. Bu maddeler için üç’lü derecelendirme (EVET, KARARSIZIM, HAYIR) kullanılmıştır. İkinci bölümde ise öğrencilerin üniversiteden beklentilerini ölçmeye yönelik maddeler bulunmaktadır. Bu kısımda beş’li (Hiç KATILMIYORUM, KATILMIYORUM, KISMEN KATILYORUM, KATILYORUM, TAMAMEN KATILYORUM) derecelendirmeye sahiptir.

#### 20. PDB-FRM-282 DÜ Personel Daire Başkanlığı Hizmet İçi Eğitim Değerlendirme Anketi

Bu anket, Üniversitemiz Personel Daire Başkanlığı Hizmet İçi Eğitim Şube Müdürlüğü tarafından eğitim hizmetlerinin kalitesi ve verimliliğinin geliştirilmesi amacıyla uygulanmaktadır. Anket 6 maddeden oluşmaktadır. Ankette beş’li derecelendirme (ÇOK İYİ, İYİ, ORTA, KÖTÜ, ÇOK KÖTÜ) kullanılmıştır.

#### 21. SKS-FRM-547 DÜ SKS Kültür Hizmetleri Müdürlüğü Memnuniyet Anketi

Bu anket ile Üniversitemizin kültür şubesinin sunmuş olduğu hizmetlere yönelik memnuniyet düzeylerini belirlemek amaçlanmıştır. Anket 11 maddeden oluşmaktadır. Ankette beş’li derecelendirme (HER ZAMAN, ÇOĞU ZAMAN, BAZEN, NADİREN, HiçBİR ZAMAN) kullanılmıştır.

#### 22. SKS-FRM-548 DÜ SKS Sosyal Tesisler Memnuniyeti Anketi

Bu anket, Dicle Üniversitesi’ne ait Sosyal tesislere ilişkin hizmetleri hakkındaki görüş ve beklentileri değerlendirmek amacıyla hazırlanmıştır. Anket 3 bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde üniversiteye ait konukevi-1 ve konukevi-2 tesislerine yönelik maddeler sunulmuştur. İkinci bölümde; üniversitenin restoranı ile ilgili maddeler yer almaktadır. Üçüncü bölümde ise Dicle Üniversitesine ait piknik alanları ile ilgili maddeler bulunmaktadır. Anket toplamda 27 madde içermektedir ve beş’li bir derecelendirmeye (Hiç KATILMIYORUM, KATILMIYORUM, KISMEN KATILYORUM, KATILYORUM, TAMAMEN KATILYORUM) sahiptir.

Hazırlayan Birim Kalite Temsilcisi	Onaylayan Birim Yöneticisi	Sayfa No 4/8



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ ANKET

### DEĞERLENDİRME TALİMATI

Doküman Kodu	KGK- TLM-007
Yürürlük Tarihi	12.11.2018
Revizyon Tarihi/No	01.12.2021/02
Baskı No	01

#### 23. UEM-FRM-550 DÜ Uzaktan Eğitim UYGAR Merkezi (DÜZEM) Katılımcı Memnuniyet Anketi

Bu anketin amacı, uzaktan eğitim uygulama ve araştırma merkezinde verilen eğitimin niteliğini değerlendirmektir. Anket, eğitim programının ve eğitmenin değerlendirildiği iki bölümden oluşmaktadır. Ankette beş’li (Hiç KATILMIYORUM, KATILMIYORUM, KISMEN KATILYORUM, KATILYORUM, TAMAMEN KATILYORUM) derecelendirme kullanılmıştır.

#### 24. SEM-FRM-546 DÜ Sürekli Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi (DÜSEM) Eğitim Programı Memnuniyet Anketi

Bu anketin amacı, Dicle Üniversitesi Sürekli Eğitim merkezi tarafından verilen eğitimin niteliğini değerlendirmektir. Anket 9 maddeden oluşmaktadır. Ankette beş’li (Hiç KATILMIYORUM, KATILMIYORUM, KISMEN KATILYORUM, KATILYORUM, TAMAMEN KATILYORUM) derecelendirme kullanılmıştır.

#### 25. KGK-FRM-520 DÜ Mezun Anketi

Bu anket ile Dicle Üniversitesi mezunlarının mezun olduğu bölümün niteliğini belirlemek amaçlanmıştır. Ankette 19 madde bulunmaktadır. Ankette beş’li (Hiç KATILMIYORUM, KATILMIYORUM, KISMEN KATILYORUM, KATILYORUM, TAMAMEN KATILYORUM) derecelendirme kullanılmıştır.

#### 26. KPM-FRM-545 DÜ Kariyer Planlama UYGAR Merkezi Öğrenci Memnuniyet Anketi (Online)

Bu anket ile Dicle Üniversitesi öğrencilerinin Kariyer Merkezimizin sunmuş olduğu hizmetlere olan memnuniyet düzeyini belirlemek amaçlanmıştır. Anket 18 maddeden oluşmaktadır. Ankette beş’li derecelendirme (Hiç KATILMIYORUM, KATILMIYORUM, KISMEN KATILYORUM, KATILYORUM, TAMAMEN KATILYORUM) kullanılmıştır.

#### 27. ÖDB-FRM-538 DÜ Mezun Yeterlilik Anket Formu

Bu anket ile mezunlarımızın izlenmesi kapsamında mezun yetkinlikleri ile ilgili dış paydaşlarımız olan işverenlerin görüşlerini belirlemek amaçlanmıştır. Ankette 16 madde bulunmaktadır ve beş’li derecelendirme (Hiç KATILMIYORUM, KATILMIYORUM, KISMEN KATILYORUM, KATILYORUM, TAMAMEN KATILYORUM) kullanılmıştır.

#### 28. SEM-FRM-552 DÜ Sürekli Eğitim UYGAR (DÜSEM) Eğitim Değerlendirme Memnuniyet Anketi Formu

Bu anketin amacı, Dicle Üniversitesi Sürekli Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezinde verilen eğitimin niteliğini değerlendirmektir. Anket 6 maddeden oluşmaktadır ve beş’li derecelendirmeye (Hiç KATILMIYORUM, KATILMIYORUM, KISMEN KATILYORUM, KATILYORUM, TAMAMEN KATILYORUM) sahiptir.

#### 29. TMR-FRM-184 DÜ Dil Öğretimi Uygulama Ve Araştırma Merkezi (TÖMER) Kursiyer Memnuniyet Anketi

Bu anket ile Dicle Üniversitesi Dil öğretimi ve Araştırma Merkezinde kursiyerlerin, aldıkları eğitimin niteliği hakkındaki görüşünü belirlemektir. Ankette 20 madde

Hazırlayan Birim Kalite Temsilcisi	Onaylayan Birim Yöneticisi	Sayfa No 5/8



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ ANKET

### DEĞERLENDİRME TALİMATI

Doküman Kodu	KGK- TLM-007
Yürürlük Tarihi	12.11.2018
Revizyon Tarihi/No	01.12.2021/02
Baskı No	01

bulunmaktadır ve beş’li derecelendirme (**Hiç KATILMIYORUM, KATILMIYORUM, KISMEN KATILYORUM, KATILYORUM, TAMAMEN KATILYORUM**) kullanılmıştır.

### 30. YDY-FRM-182 DÜ Yabancı Diller Yüksekokulu Kursiyer Memnuniyet Anketi

Bu anket ile Dicle Üniversitesi Yabancı Diller Meslek yüksekokulunda kursiyerlerin aldıkları eğitimin niteliği hakkındaki görüşünü belirlemektir. Ankette 15 madde bulunmaktadır ve beş’li derecelendirme (**Hiç KATILMIYORUM, KATILMIYORUM, KISMEN KATILYORUM, KATILYORUM, TAMAMEN KATILYORUM**) kullanılmıştır.

### 5. UYGULAMA

*Dicle Üniversitesine bağlı birimlerde yapılan anketlerin uygulanma ve değerlendirilmesinde görevli personelin aşağıdaki talimatlara uyması zorunludur:*

1. Dicle Üniversitesinde anketler yılda iki dönem (bahar ve güz) Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü veya Öğrenci İşleri tarafından (proliz uygulaması üzerinden) hizmet alanlara elden, postayla veya elektronik ortamda uygulanır.
2. Anketlerin bir kısmı çevrimiçi bir kısmı ise yüz yüze uygulanmaktadır. Çevrimiçi anketlerde tüm maddeler cevaplanması zorunlu olarak tanımlandığından kayıp veri söz konusu değildir. Yüz yüze uygulanan anketlerde ise kayıp veri oranları madde bazında incelenmekte olup, %5 ve üzeri kayıp verinin söz konusu olduğu maddeler yeniden incelenmek üzere ölçme değerlendirme çalışma grubunda gözden geçirilecektir. Sonuçların değerlendirilmesinde anketlerde madde bazında aritmetik ortalamalar hesaplanacaktır. Her bir madde için hesaplanan ortalamalar ankette kullanılan derecelemeye göre belirlenen aralıklar dikkate alınarak yorumlanacaktır. Buna göre beşli derecelendirmenin kullanıldığı anketlerde Tablo 1, üçlü derecelendirmenin kullanıldığı anketlerde ise Tablo 2 deki aralıklara göre değerlendirme yapılacaktır. Aralıklara karşılık gelen etiketlerin ankette kullanılan kategori adlarına göre belirlendiği, dolayısıyla bir anketten diğerine farklılık gösterebileceği unutulmamalıdır.

Tablo 1. *Beşli Derecelemenin Kullanıldığı Anket Verileri Yorumlanırken Dikkate Alınacak Aralıklar*

ÇOK YÜKSEK	YÜKSEK	ORTA	DÜŞÜK	ÇOK DÜŞÜK
4.21-5.00	3.41-4.20	2.61-3.40	1.81-2.60	1.00-1.80

Tablo 2. *Üçlü Derecelemenin Kullanıldığı Anket Verileri Yorumlanırken Dikkate Alınacak Aralıklar*

YÜKSEK	ORTA	DÜŞÜK
2.33-3.00	1.67-2.32	1.00-1.66

Hazırlayan Birim Kalite Temsilcisi	Onaylayan Birim Yöneticisi	Sayfa No 6/8



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ ANKET

### DEĞERLENDİRME TALİMATI

Doküman Kodu	KGK- TLM-007
Yürürlük Tarihi	12.11.2018
Revizyon Tarihi/No	01.12.2021/02
Baskı No	01

3. Herhangi bir anketin geneline ilişkin aritmetik ortalama hesaplanmak istendiğinde o ankette her bir madde için hesaplanan aritmetik ortalamalar toplanarak anketteki madde sayısına bölünür. Bu işlem sonucunda ulaşılan değer yine ankette benimsenen dereceleme dikkate alınarak Tablo 1 veya Tablo 2'deki aralıklar doğrultusunda yorumlanır.

**Örnek: 10 kursiyer Dicle Üniversitesi Sürekli Eğitim Merkezi tarafından düzenlenen eğitim programına katıldıktan sonra cevap seçenekleri her zaman(5) ile hiçbir zaman(1) aralığında uzanan memnuniyet anketini cevaplamış ve aşağıdaki tabloda yer alan veriler elde edilmiştir.**

Cevap Seçenekleri	Cevap Adedi (frekanslar)							
	Madde1	Madde2	Madde3	Madde4	Madde5	Madde6	Madde7	Madde8
HER ZAMAN	0	3	1	3	1	5	2	1
ÇOĞU ZAMAN	1	2	2	1	4	1	2	3
BAZEN	2	1	3	1	1	2	3	2
NADİREN	2	1	2	4	3	2	1	3
HİÇBİR ZAMAN	5	3	2	1	1	0	2	1
<b>MADDE ORT.</b>	<b>1.9</b>	<b>3.1</b>	<b>2.8</b>	<b>3.1</b>	<b>3.1</b>	<b>3.9</b>	<b>3.1</b>	<b>3</b>

Tablonun en alt satırında her bir maddeye ait aritmetik ortalama değerleri yer almaktadır. Bu ortalamaların nasıl hesaplandığı madde 1, madde 2 ve madde 6 üzerinden aşağıda örneklendirilmiştir.

#### Madde 1

Tablodaki verilere göre, anketin birinci maddesine ait aritmetik ortalama  $[(0 \times 5) + (1 \times 4) + (2 \times 3) + (2 \times 2) + (5 \times 1)] / 10 = 1.9$  şeklinde hesaplanır. Bu değer beşli derecelendirme tablosundaki "1.81-2.60" arasında yer aldığından kursiyerlerin, birinci maddedeki memnuniyetlerinin "düşük düzeyde" olduğu anlaşılmaktadır.

#### Madde 2

Tablodaki verilere göre, anketin birinci maddesine ait aritmetik ortalama  $[(3 \times 5) + (2 \times 4) + (1 \times 3) + (1 \times 2) + (3 \times 1)] / 10 = 3.1$  şeklinde hesaplanır. Bu değer beşli derecelendirme tablosundaki "2.61-3.40" arasında yer aldığından kursiyerlerin, birinci maddedeki memnuniyetlerinin "orta düzeyde" olduğu anlaşılmaktadır.

#### Madde 6

Tablodaki verilere göre, anketin birinci maddesine ait aritmetik ortalama  $[(5 \times 5) + (1 \times 4) + (2 \times 3) + (2 \times 2) + (0 \times 1)] / 10 = 3.9$  şeklinde hesaplanır. Bu değer beşli derecelendirme tablosundaki "3.41-4.20" arasında yer aldığından kursiyerlerin, birinci maddedeki memnuniyetlerinin "yüksek düzeyde" olduğu anlaşılmaktadır.

Hazırlayan Birim Kalite Temsilcisi	Onaylayan Birim Yöneticisi	Sayfa No 7/8



# DİCLE ÜNİVERSİTESİ

## ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ ANKET

### DEĞERLENDİRME TALİMATI

Doküman Kodu	KGK- TLM-007
Yürürlük Tarihi	12.11.2018
Revizyon Tarihi/No	01.12.2021/02
Baskı No	01

#### Ankete İlişkin Genel Değerlendirme

Anketin her bir maddesi için hesaplanan aritmetik ortalamalar toplanıp madde sayısı olan 8 e bölüldüğünde anketin geneline ait ortalama  $24/8=3.00$  olarak bulunur. Bu değer beşli derecelendirme tablosundaki "2.61-3.40" arasında yer aldığından kursiyerlerin, sunulan eğitim hizmetlerinden memnuniyetlerinin "orta düzeyde" olduğu söylenebilir.

Anket sonuçlarına göre en düşük ortalamaya sahip maddeler üzerinde ivedilikle çalışılması gereken durumları göstermektedir. Örneğin, yukarıdaki anket için 1.maddede ivedilikle iyileştirmeye gidilmesi gerekmektedir.

Hazırlayan Birim Kalite Temsilcisi	Onaylayan Birim Yöneticisi	Sayfa No 8/8