



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

2024 1 Anket Sonuçları

Müşteri Memnuniyeti

Müşteri/Öğrenci taleplerinin ne kadar yerine getirildiğinin bir göstergesi olarak, öğrenci memnuniyet anketleri online (FRM-038), Dilek ve Öneri Formu (FRM-022) ile izlenmektedir. Elde edilen veriler analiz edilmekte ve söz konusu şartların karşılanma durumlarına göre gerekli tedbirler alınmaktadır.

Müşterilerimizden gelen öneri ve şikâyetler Üniversitemiz içerisindeki öneri ve dilek kutuları, e-posta, dilekçeler yardımı ile alınarak değerlendirilmektedir. Müşterilerimizle iletişim KEK deki 8.2.1 maddesinde detaylı olarak açıklanmıştır.

Kalite Yönetim Sistemi kapsamında uygulanan anket soruları ve analizleri “CSAT - Customer Satisfaction - Müşteri Memnuniyeti” yöntemi kullanılarak uygulanmıştır. Uygulanan anketlerde katılımcıların memnuniyet düzeylerini ölçebilmek için 5 ayrı cevap şıkkı sunulmuş yani 5 sınıflı CSAT uygulanmıştır. Tablo 5’de anketlerde kullanılan cevap sınıfları ve rakamsal olarak puan ağırlıkları verilmiştir.

Tablo 5: Anketlerde Kullanılan Cevap Sınıfları ve Puan Karşılıkları

Sınıf	Puan
Hemen hemen her zaman	5
Sık sık	4
Zaman zaman	3
Nadiren	2
Hemen hemen hiçbir zaman	1

Literatürde memnuniyet anketlerinin analizinde birçok yöntem önerilmiştir. Kullanılan 5 sınıflı CSAT memnuniyet anketlerinin analizinde frekans ağırlıklandırılarak ortalama yöntemi tercih edilmiştir. Bu bağlamda, anketlerimizdeki ortanca sınıf olan, “zaman zaman” sınıfına verilmiş olan cevapların genel memnuniyet oranına etkisi matematiksel bir modele dayandırılarak analizlerde kullanılmıştır.

$$GMO = \frac{\sum_{i=1}^n A_i \times f_i}{A_{max} \times \sum_{i=1}^n f_i} \times 100 \quad (1)$$

GMO: Genel Memnuniyet Oranı

f_i = i. sınıfın frekansı

A_i = i. sınıfın memnuniyet oranına olan etkisi(ağırlığı)

Genel memnuniyet oranı hesaplanırken her sınıf kendi ağırlığı ile çarpılarak toplanmaktadır. Hesaplanan toplam sonraki adımda ise toplam frekans ve en büyük ağırlığın çarpımına bölünerek genel memnuniyet oranı hesaplanmaktadır. Denklem 1’de genel memnuniyet oranı hesaplanırken kullanılan formül verilmiştir.



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

2024 1 Anket Sonuçları

Öğrenci Memnuniyet Anketi

01.05.2024-31.05.2024 arasında Proliz Öğrenci Bilgi Sistemi üzerinden öğrenci Memnuniyet anketi uygulanmıştır. Toplamda 16 sorudan soruda oluşan ankette, her soru için 5 ayrı cevap seçeneği bulunmaktadır. Anketi cevaplayan kişilerin bu cevap şıklarından herhangi birini işaretlemesi zorunlu kılınmıştır. Bu sayede anketi cevaplayanların herhangi bir soruda boş cevap vermesi engellenmiştir

Proliz Yazılım Öğrenci Bilgi Sistemi kimlik doğrulaması ile erişilecek şekilde düzenlenen ankette bir kişinin birden çok anket doldurması engellenmiştir. Ankete toplamda 22.141 öğrenci katılmıştır.

Tablo 6: Öğrenci Memnuniyet Anketi Soru Bazlı Cevap Yüzdeleri Dağılım Tablosu

Soru No	Soru	Cinsiyet	Hemen hemen her zaman	Sık sık	Zaman zaman	Nadiren	Hemen hemen hiçbir zaman	Memnuniyet Oranı
1	Öğretim elemanları alanındaki yenilikleri ve gelişmeleri paylaşmaktadır.	Kadın	7%	13%	22%	8%	5%	63%
		Erkek	6%	10%	18%	5%	5%	
		Toplam	14%	22%	40%	14%	10%	
2	Derslerde teknolojik araç ve gereçler etkin kullanılmaktadır	Kadın	7%	11%	22%	9%	6%	61%
		Erkek	6%	9%	17%	6%	5%	
		Toplam	13%	21%	40%	16%	12%	
3	Danışmanım sorunlarımla ilgilenmektedir	Kadın	8%	11%	20%	9%	8%	62%
		Erkek	7%	9%	16%	6%	6%	
		Toplam	15%	20%	36%	15%	13%	
4	Dersliklerin donanımı uygundur	Kadın	6%	11%	22%	10%	7%	60%
		Erkek	6%	9%	17%	6%	6%	
		Toplam	12%	20%	39%	16%	13%	
5	Proje olanaklarından haberdar edilmekteyim.	Kadın	7%	10%	21%	10%	8%	60%
		Erkek	6%	9%	17%	6%	6%	
		Toplam	12%	19%	38%	16%	14%	
6	Üniversite web sayfası kullanışlıdır	Kadın	7%	11%	22%	9%	7%	61%
		Erkek	6%	9%	17%	6%	6%	
		Toplam	12%	21%	39%	15%	13%	
7	Öğrencilere temiz ve hijyenik bir ortam sunulmaktadır	Kadın	6%	11%	21%	10%	8%	60%
		Erkek	6%	9%	17%	6%	6%	
		Toplam	12%	20%	38%	15%	14%	
8	Öğrenci kulüp etkinlikleri yapılmaktadır.	Kadın	6%	9%	21%	10%	9%	58%
		Erkek	5%	8%	17%	7%	7%	
		Toplam	11%	18%	38%	17%	16%	
9	Üniversite tarafından kültürel, sportif ve sanatsal	Kadın	6%	10%	21%	10%	9%	58%
		Erkek	5%	8%	17%	6%	7%	
		Toplam	11%	18%	38%	16%	16%	



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

2024 1 Anket Sonuçları

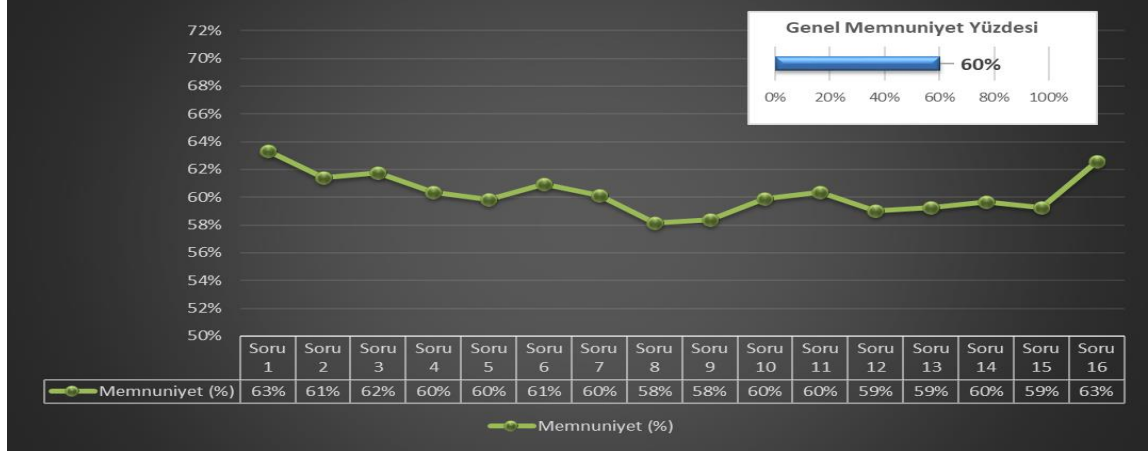
	olanaklar sunulmaktadır							
10	Merkezi kütüphane fiziki yönden ve donanım açısından uygundur	Kadın	6%	11%	21%	9%	8%	60%
		Erkek	6%	9%	17%	6%	6%	
		Toplam	12%	21%	38%	15%	15%	
11	Üniversitede yer alan kantin, kafe, restoran vb. işletmeler kaliteli hizmet sunmaktadır	Kadın	6%	11%	21%	9%	8%	60%
		Erkek	6%	9%	17%	6%	6%	
		Toplam	12%	21%	38%	15%	14%	
12	Üniversitenin kariyer planlama etkinlikleri yapılmaktadır	Kadın	6%	10%	22%	10%	8%	59%
		Erkek	5%	8%	17%	6%	6%	
		Toplam	11%	18%	39%	17%	14%	
13	Değişim programları (Erasmus +, Farabi, Mevlana, vb.) bilgilendirme yapılmaktadır	Kadın	6%	10%	21%	9%	9%	59%
		Erkek	6%	9%	17%	6%	7%	
		Toplam	12%	19%	38%	16%	15%	
14	Üniversitenin özel gereksinimli bireyler açısından erişilebilirliği uygundur	Kadın	6%	10%	22%	10%	8%	60%
		Erkek	5%	9%	17%	6%	6%	
		Toplam	11%	19%	40%	16%	14%	
15	Topluma hizmet uygulamaları yapılmaktadır.	Kadın	6%	10%	22%	10%	8%	59%
		Erkek	5%	8%	18%	6%	6%	
		Toplam	11%	19%	40%	16%	14%	
16	Üniversite içi huzur ve güven hizmetleri uygundur	Kadın	7%	13%	22%	7%	7%	63%
		Erkek	6%	10%	17%	5%	6%	
		Toplam	13%	23%	39%	12%	13%	

Tablo 6’da Öğrenci Memnuniyet Anketine verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelik dağılımları gösterilmiştir. Tabloya uygulanan renklendirme ile yüzdelik olarak yüksek cevaplar daha koyu renklerde, yüzdelik olarak daha düşük renkler ise daha açık renklerde işaretlenmiştir.



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

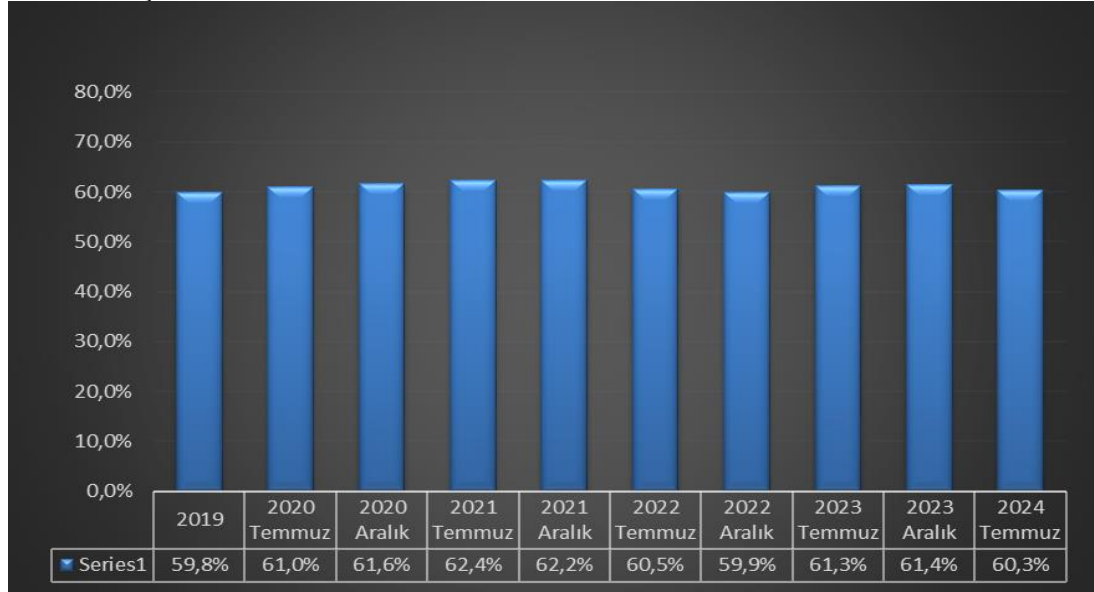
2024 1 Anket Sonuçları



Şekil 16: Öğrenci Memnuniyet Anketi Soru Bazlı Memnuniyet Yüzdeleri Grafiği

Şekil 16’de Öğrenci memnuniyet anketinin soru bazlı memnuniyet yüzdeleri gösterilmiştir. Şekilde gösterildiği gibi 8. soruda yani “Öğrenci kulüp etkinlikleri yapılmaktadır.” sorusunda **%58** oranında en az düzeyde memnun oldukları ankete katılan öğrenciler tarafından ifade edilmiştir. Ankete katılan öğrenciler 1. soru olan “Öğretim elemanları alanındaki yenilikleri ve gelişmeleri paylaşmaktadır.” sorusundan **%63** oranında en çok memnun olduklarını belirtmişlerdir.

Uygulanan öğrenci memnuniyet anketinin genel memnuniyet oranı ise yaklaşık **%60** olarak hesaplanmıştır. Şekil 17’de geçmiş dönemlerde yapılan öğrenci memnuniyet anketinin yüzdesel olarak karşılaştırılması verilmiştir.



Şekil 17: Öğrenci Memnuniyet Anketinin Dönemlere Göre Karşılaştırması

Akademik Personel Memnuniyet Anketi

01.05.2024-31.05.2024 tarihleri arasında Proliz Öğrenci Bilgi Sistemi üzerinden Akademik Personel Memnuniyet anketi uygulanmıştır. Toplamda 35 sorudan soruda oluşan ankette, her soru için 5 ayrı cevap seçeneği bulunmaktadır. Ankete toplamda 1017 akademik personel katılmıştır.



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

2024 1 Anket Sonuçları

Tablo 7: Akademik Personel Memnuniyet Anketi Soru Bazlı Cevap Yüzdeleri Dağılım Tablosu

No	Soru	Çok Memnunum	Memnunum	Kararsızım	Memnun Değilim	Hiç Memnun Değilim	Memnuniyet Oranı
1	Üniversitenin akademik yükseltme ölçütlerinden	11%	39%	25%	13%	13%	65%
2	Fikirlerin rahatça ifade edilebilmesinden	11%	40%	28%	12%	9%	66%
3	İdari görevlendirmelerinin yetkinlikler çerçevesinde yapılıyor olmasından	10%	35%	29%	14%	12%	63%
4	İdari ve destek personelinin görev ve sorumluluklarını zamanında yerine getirmesinden	11%	36%	33%	11%	9%	66%
5	Kurum içi iletişimin yeteri düzeyde sağlanabiliyor olmasından	13%	39%	29%	11%	8%	68%
6	Birim yöneticilerinin, iş kalitesini arttırmaya yönelik çalışmalarından	14%	38%	29%	10%	9%	67%
7	Araştırma için gereken izinlerin alınma sürecinden	12%	44%	28%	9%	7%	69%
8	Araştırma laboratuvarlarının fiziksel koşullarından	8%	31%	34%	14%	12%	62%
9	Araştırma laboratuvarlarının yeterli sayıda bulunmasından	8%	32%	34%	14%	12%	62%
10	Araştırma laboratuvarlarında bulunan teknik personel sayısından	7%	25%	32%	17%	18%	57%
11	Bilgi kaynağının (e-kütüphane, kütüphane vb.) istenen düzeyde olmasından	13%	48%	25%	7%	7%	71%
12	Yurt içi sempozyum, kongre vb. katılım için sunulan bütçe desteğinden	7%	19%	24%	22%	29%	51%
13	Yurt dışı sempozyum, kongre vb. katılım için sunulan bütçe desteğinden	6%	18%	24%	22%	30%	50%
14	Abone olunan veri tabanlarının yeterliliğinden	11%	45%	30%	7%	7%	69%
15	Programınızdaki/Bölümünüzde ki seçmeli derslerin ihtiyaca cevap vermesinden	13%	46%	27%	7%	7%	70%
16	Biriminizin öğretim elemanlarının ders yükü dengesinden	12%	46%	24%	7%	11%	68%
17	Öğretim elemanlarına yetkinlikleri çerçevesinde ders verilmesinden	11%	46%	26%	8%	8%	69%
18	Sürekli Eğitim Merkezi'nin (DÜSEM) sağladığı hizmetlerden	10%	45%	33%	6%	5%	70%
19	Dış İlişkiler Ofis biriminin sağladığı hizmetlerden	13%	40%	33%	8%	7%	69%

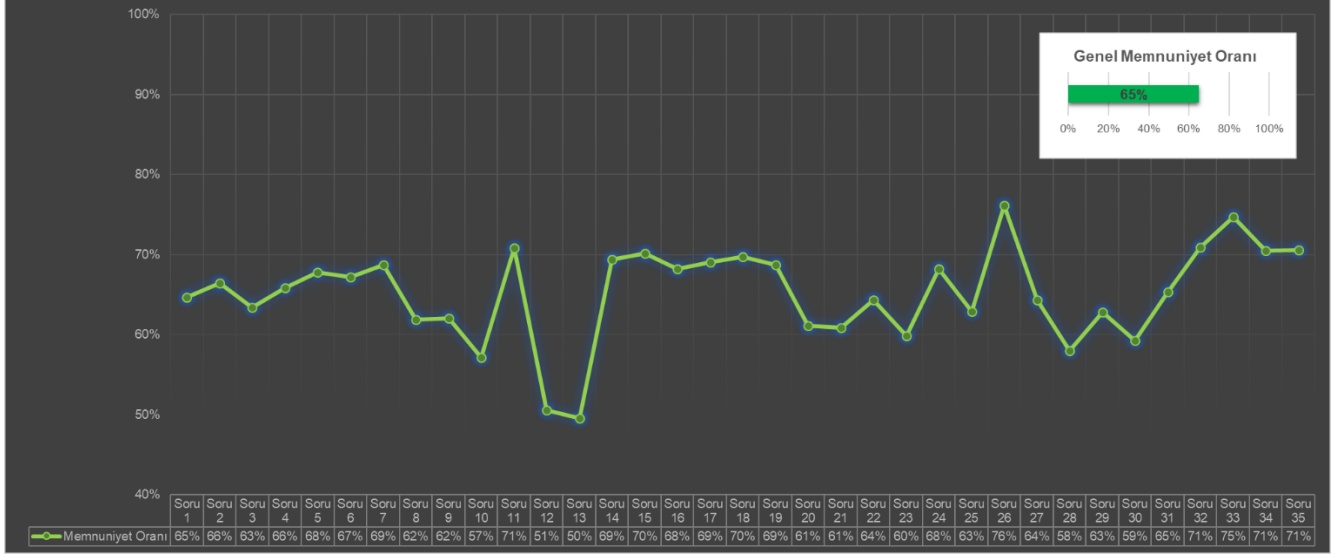


DİCLE ÜNİVERSİTESİ

2024 1 Anket Sonuçları

20	Eğitim-öğretim faaliyetleri ile ilgili sağlanan donanım, araç ve gereç desteğinden	9%	32%	30%	16%	14%	61%
21	Üniversitemizin ülkemiz ve dünya ölçeğindeki sıralamasından	7%	28%	38%	16%	11%	61%
22	Sağlık, Kültür ve Spor (SKS) biriminin sağladığı hizmetlerden	8%	36%	36%	10%	10%	64%
23	Ek ders, yolluk ve benzeri ödeme süreçlerinden	8%	31%	29%	14%	17%	60%
24	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı hizmetlerinden	10%	43%	33%	7%	7%	68%
25	Hukuk destek hizmetlerinden	7%	32%	40%	11%	11%	63%
26	Öğrenci işleri hizmetlerinden	22%	48%	23%	4%	3%	76%
27	Güvenlik hizmetlerinden	9%	38%	29%	13%	11%	64%
28	Yemekhane hizmetlerinden	7%	28%	31%	14%	19%	58%
29	Kantin hizmetlerinden	9%	33%	34%	11%	13%	63%
30	Yapı İşleri Daire Başkanlığı hizmetlerinden	7%	27%	36%	14%	15%	59%
31	Kurum ve odaların ısıtma-soğutma açısından yeterli olma durumundan	10%	40%	27%	9%	13%	65%
32	Kurum ve odaların aydınlatma açısından yeterli olma durumundan	13%	50%	24%	6%	8%	71%
33	Kongre-toplantı salonlarının sayı ve fiziksel açıdan uygunluğundan	17%	53%	22%	3%	5%	75%
34	Kalite Komisyonu çalışmalarından	13%	46%	28%	6%	7%	71%
35	Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü çalışmalarından	14%	46%	28%	5%	7%	71%

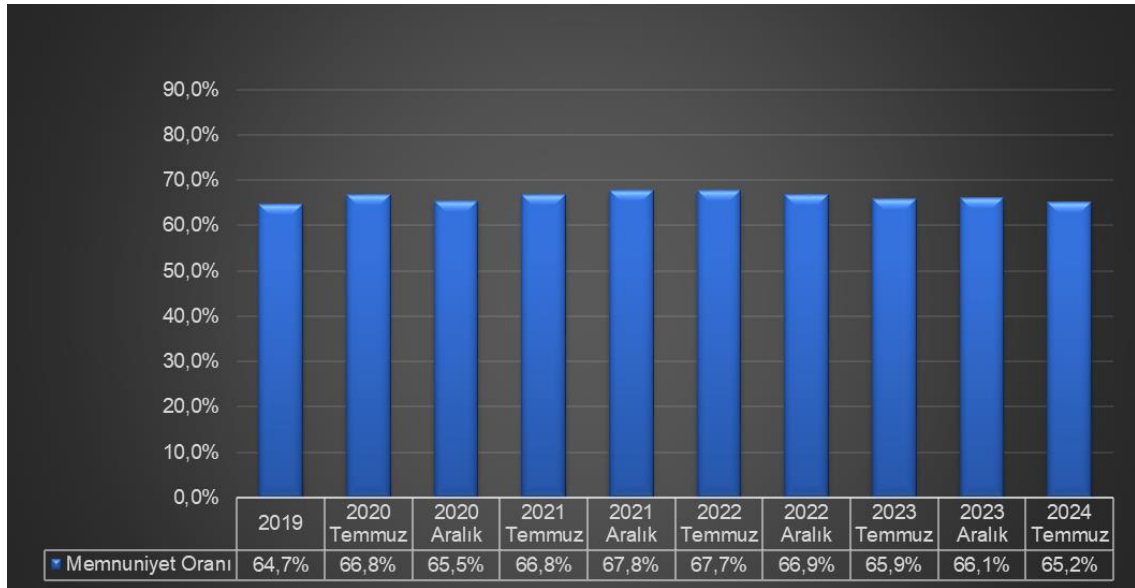
Tablo 7’de Akademik Personel Memnuniyet Anketine verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelik dağılımları gösterilmiştir. Tabloya uygulanan renklendirme ile yüzdelik olarak yüksek cevaplar daha koyu renklerde, yüzdelik olarak daha düşük renkler ise daha açık renklerde işaretlenmiştir.



Şekil 18: Akademik Personel Memnuniyet Anketi Soru Bazlı Memnuniyet Yüzdeleri Grafiği

Şekil 18’de Akademik personel memnuniyet anketinin soru bazlı memnuniyet yüzdeleri gösterilmiştir. Şekilde gösterildiği gibi; 13. soruda “Yurt dışı sempozyum, kongre vb. katılım için sunulan bütçe desteğinden” %50 oranında en az düzeyde memnun oldukları ankete katılan akademik personeller tarafından ifade edilmiştir. Ankete katılan akademik personeller 26. soru olan “Öğrenci işleri hizmetlerinden” sorusundan ise %76 oranında en yüksek oranda memnun olduklarını belirtmişlerdir.

Uygulanan akademik personel memnuniyet anketinin genel memnuniyet oranı ise %65,2 olarak hesaplanmıştır. Şekil 19’da geçmiş dönemlerinde yapılan Akademik personel memnuniyet anketinin yüzdesel olarak karşılaştırılması verilmiştir.



Şekil 19: Akademik Personel Memnuniyet Anketinin Dönemlere Göre Memnuniyet Oranı Karşılaştırması



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

2024 1 Anket Sonuçları

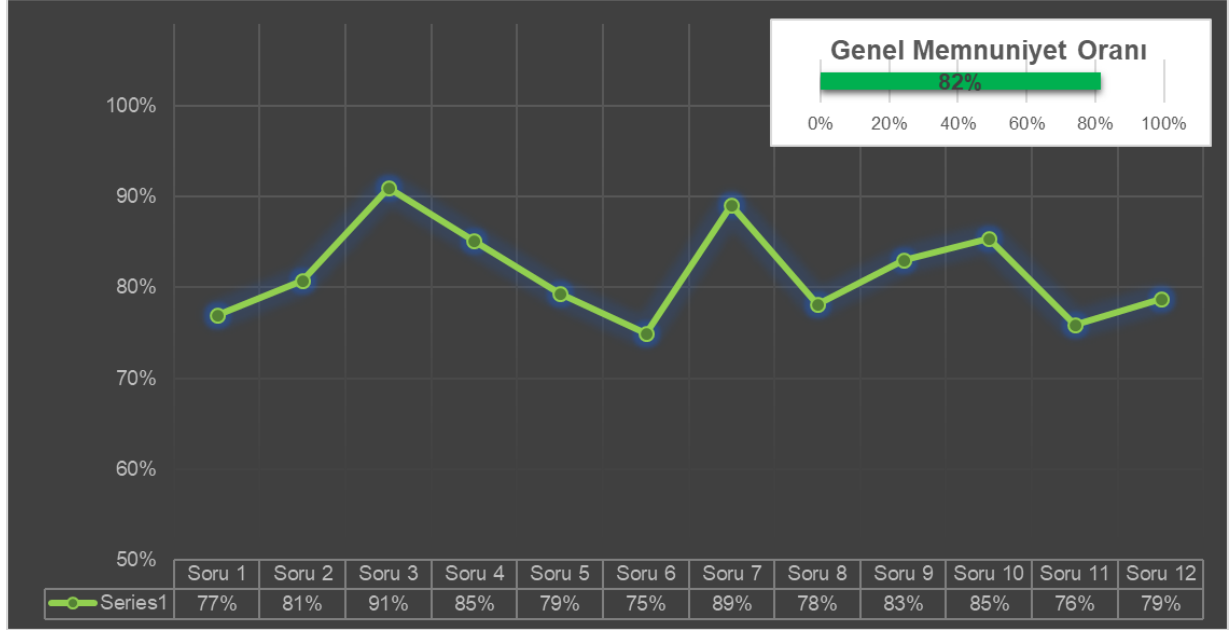
İdari Personel Memnuniyet Anketi

15.04.2024-31.05.2024 tarihleri arasında Anket Yönetim Sistemi üzerinden İdari Personel Memnuniyet anketi uygulanmıştır. Toplamda 12 sorudan oluşan ankette, her soru için 5 ayrı cevap seçeneği bulunmaktadır. Anketi cevaplayan kişilerin bu cevap şıklarından herhangi birini işaretlemesi zorunlu kılınmıştır. Bu sayede anketi cevaplayanların herhangi bir soruda boş cevap vermesi engellenmiştir.

Tablo 8: İdari Personel Memnuniyet Anketi Soru Bazlı Cevap Yüzdeleri Dağılım Tablosu

Soru No	Soru	Çok Memnunum	Memnunum	Kısmen Memnunum	Memnun Değilim	Hiç Memnun Değilim	Memnuniyet Oranı
1	İşinizi etkin bir şekilde yapmanız için kullanılan teknik donanımdan	34%	29%	27%	2%	6%	77%
2	Çalıştığınız ortamın temizlik ve hijyeninden	34%	42%	16%	4%	2%	81%
3	Çalıştığınız birim yönetiminin tutum ve davranışlarından	64%	25%	6%	1%	1%	91%
4	Çalıştığınız birim yönetiminin görev dağıtımından	46%	35%	11%	2%	2%	85%
5	Biriminizde sağlanan iş sağlığı ve güvenliği önlemlerinden	32%	37%	25%	2%	2%	79%
6	Alınan güvenlik önlemlerinden	24%	37%	29%	4%	4%	75%
7	Çalıştığınız birimin iş akış düzeninden	55%	32%	9%	1%	0%	89%
8	İşinizde kendinizi geliştirebilmeniz için sunulan olanaklardan	31%	37%	22%	6%	2%	78%
9	Aldığınız eğitime uygun bir birimde çalışıyor olmanızdan	37%	43%	15%	2%	1%	83%
10	Çalıştığınız ortamda kişiliğinize verilen değerden	50%	31%	11%	2%	3%	85%
11	Çalıştığınız birimin düzenlediği sosyal etkinliklerden	36%	28%	19%	8%	7%	76%
12	Çalıştığınız birimin düzenlediği akademik etkinliklerden	40%	28%	16%	9%	4%	79%

Tablo 8’de İdari Personel Memnuniyet Anketine verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelik dağılımları gösterilmiştir. Tabloya uygulanan renklendirme ile yüzdelik olarak yüksek cevaplar daha koyu renklerde, yüzdelik olarak daha düşük renklerde ise daha açık renklerde işaretlenmiştir.



Şekil 20: İdari Personel Memnuniyet Anketinin Memnuniyet Yüzdeleri

Şekil 20’de idari personel memnuniyet anketinin memnuniyet yüzdeleri gösterilmiştir. İdari Personel memnuniyet anketine 167 kişi katılmıştır. Şekilde gösterildiği gibi; 6. soruda “Alınan güvenlik önlemlerinden” %75 oranında en az düzeyde memnun oldukları ankete katılan idari personeller tarafından ifade edilmiştir. Ankete katılan idari personeller 3. soru olan “Çalıştığınız birim yönetiminin tutum ve davranışlarından” sorusundan ise %91 oranında en yüksek oranda memnun olduklarını belirtmişlerdir. Uygulanan idari personel memnuniyet anketinin genel memnuniyet oranı ise %82 olarak hesaplanmıştır.

Dış Paydaş Anketi

15.04.2024-31.05.2024 tarihleri arasında Anket Yönetim Sistemi üzerinden Dış Paydaş anketi uygulanmıştır. Toplamda 41 sorudan oluşan ankette, her soru için 5 ayrı cevap seçeneği bulunmaktadır. Ankete cevaplayan kişilerin bu cevap şıklarından herhangi birini işaretlemesi zorunlu kılınmıştır. Bu sayede ankete cevaplayanların herhangi bir soruda boş cevap vermesi engellenmiştir. Ankete toplamda 157 katılımcı/kuruluş katılım sağlamıştır. Anketin genel memnuniyet oranı 65% olarak hesaplanmıştır.

Tablo 9: Dış Paydaş Anketi Soru Bazlı Cevap Yüzdeleri Dağılım Tablosu

No	Soru	Alt Kategori	Çok düşük	Az	Orta	İyi	Çok yüksek	Memnuniyet Oranı
1	Dicle Üniversitesi’nin aşağıda belirtilen temel değerlere bağlılığı hakkındaki memnuniyetinizi belirtiniz	Şeffaflık ve hesap verebilirlik	4%	4%	38%	33%	19%	72%
		Adillik	7%	3%	42%	34%	12%	68%
		İnsan odaklılık	5%	4%	42%	35%	12%	69%
		Yenilikçilik	6%	4%	43%	19%	26%	71%
		Güvenilirlik	7%	2%	62%	21%	5%	63%
		Ortak akıl	6%	7%	35%	31%	19%	70%
		Etik değerlere bağlılık	5%	3%	34%	26%	30%	75%



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

2024 1 Anket Sonuçları

2	Dicle Üniversitesi'nin eğitim-öğretim, bilimsel araştırma ve sosyal sorumluluk faaliyetlerine ilişkin memnuniyetinizi belirtiniz	Özgür ve özgün düşünceyi önemseme (bilimsel özerklik)	6%	2%	44%	33%	12%	69%
		Çevreye saygı ve duyarlılık	5%	6%	27%	47%	13%	72%
		Sosyal sorumluluk	4%	6%	44%	33%	10%	68%
		Yerel ve toplumsal kalkınmaya destek	4%	8%	31%	37%	18%	72%
		Girişimcilik	6%	16%	47%	17%	12%	63%
		Katılımcılık	4%	6%	27%	53%	8%	71%
		Paydaşlarla işbirliği	5%	17%	43%	21%	11%	63%
	Dicle Üniversitesi'nin sunduğu aşağıdaki hizmetlerden memnuniyetinizi belirtiniz.	Eğitim öğretim	6%	2%	28%	43%	17%	73%
		Sportif etkinlikler	5%	14%	51%	16%	11%	63%
		Ürün ve hizmet kalitesi	7%	15%	36%	30%	9%	64%
		Toplumsal yaşama katkı	6%	6%	43%	32%	11%	67%
		Sosyal-kültürel faaliyetler	5%	6%	31%	43%	13%	71%
		Beklentilere uygunluk	6%	17%	38%	24%	12%	64%
		Araştırma geliştirme	3%	20%	38%	28%	9%	64%
		Danışmanlık hizmeti	8%	7%	47%	25%	10%	65%
3	Dicle Üniversitesi'nin sunduğu aşağıdaki hizmetlerden memnuniyetinizi belirtiniz.	Yürütülen faaliyetler ve projeler hakkında bilgilendirmesi.	6%	22%	48%	9%	13%	60%
		Teknik rapor, danışmanlık ve laboratuvar analiz hizmetleri.	4%	23%	35%	24%	11%	63%
		Toplumsal gelişimi sağlayan eğitim faaliyetleri.	5%	19%	35%	26%	13%	65%
		Bilirkişi hizmetleri.	5%	7%	51%	22%	12%	66%



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

2024 1 Anket Sonuçları

4		Üniversite ile şehir arasındaki bütünleşmesi.	6%	18%	36%	26%	11%	64%
		Mesleki gelişime yönelik eğitim faaliyetleri (sertifika programları, kurslar vb.)	6%	11%	44%	26%	11%	65%
	Dicle Üniversitesi'nin şehrin sosyo-ekonomik gelişim ve sektörel kalkınmasına katkısı hakkında memnuniyetinizi belirtiniz.	Üniversitenin şehrin gelişimi ve tanıtımına katkısı	6%	8%	30%	39%	15%	70%
		Üniversitenin şehre daha çok yatırım yapılmasını sağlayarak sanayinin gelişimine katkısı	8%	25%	45%	9%	10%	58%
		Üniversitenin vermiş olduğu eğitim ve sertifika programları yoluyla nitelikli iş gücü ve istihdama katkısı	7%	8%	48%	22%	12%	65%
		Üniversitenin tüm kademelerdeki eğitim-öğretim sürecine katkısı	5%	24%	44%	11%	13%	61%
		Akademisyenlerin danışmanlık hizmeti yoluyla şehirdeki işletmelere katkısı	16%	29%	33%	7%	12%	54%

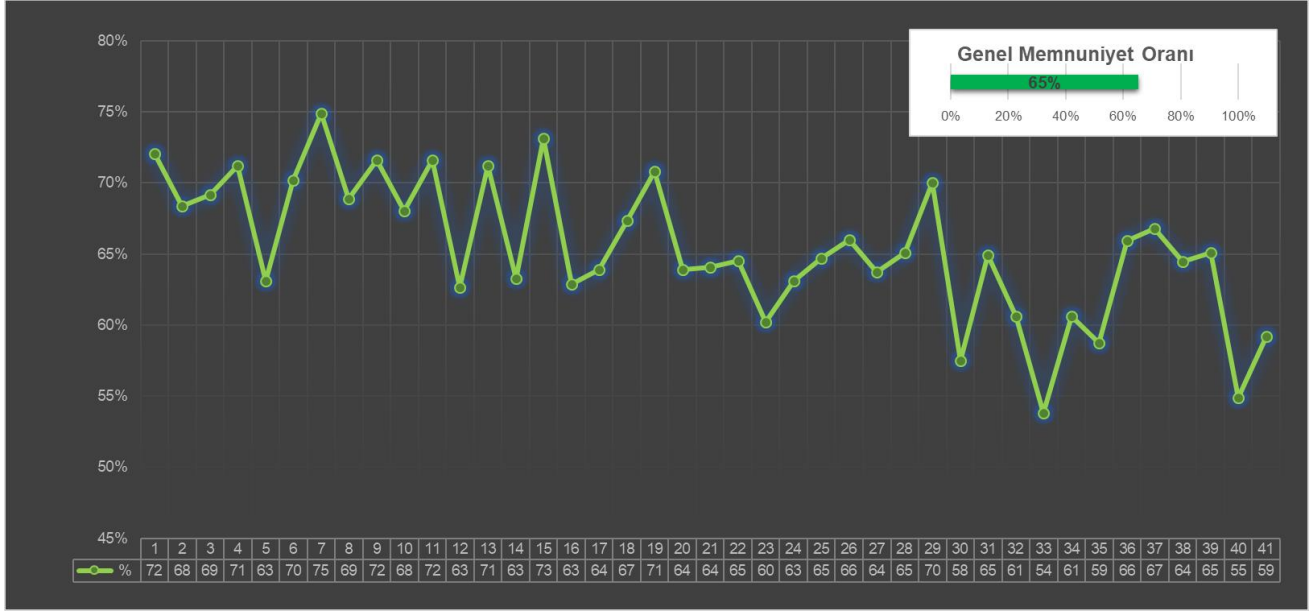


DİCLE ÜNİVERSİTESİ

2024 1 Anket Sonuçları

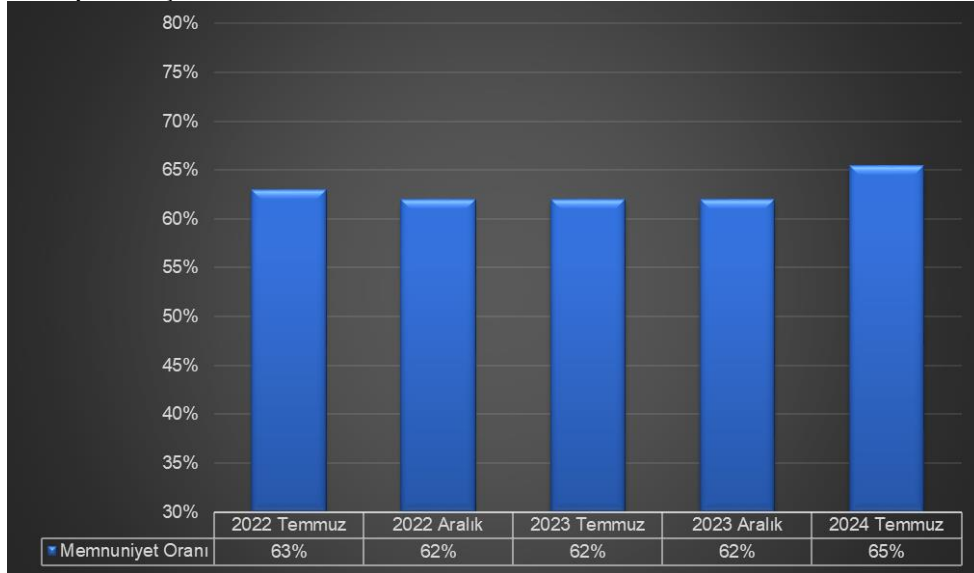
		Üniversitenin düzenlediği seminer, kongre, panel vb. etkinliklerin şehrin kültürel ve sosyal yaşam düzeyine katkısı	6%	22%	45%	11%	13%	61%
		Üniversitenin turizme katkısı	6%	25%	45%	9%	11%	59%
		Üniversite-kamu-sanayi işbirliğinin şehrin ekonomik kalkınmasına katkısı	7%	7%	45%	28%	11%	66%
5	Akademik personelimizin yaklaşımından memnuniyetinizi belirtiniz.	İletişim ve yeterli bilgilendirme	7%	6%	48%	24%	15%	67%
		Görev ve sorumluluk bilinci	3%	23%	35%	25%	13%	64%
6	İdari personelimizin yaklaşımından memnuniyetinizi belirtiniz.	Görev ve sorumluluk bilinci	5%	7%	59%	12%	15%	65%
		İletişim ve yeterli bilgilendirme	21%	20%	31%	15%	11%	55%
7	Dicle Üniversitesinin kurumunuz ile yürüttüğü ortak çalışmalarda işbirliği ve koordinasyonuna dair memnuniyetinizi belirtiniz.		9%	24%	42%	6%	16%	59%

Tablo 9’da Dış Paydaş Anketine verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelik dağılımları gösterilmiştir. Tabloya uygulanan renklendirme ile yüzdelik olarak yüksek cevaplar daha koyu renklerde, yüzdelik olarak daha düşük renkler ise daha açık renklerde işaretlenmiştir.



Şekil 21: Dış Paydaş Anketinin Memnuniyet Yüzdeleri

Ankette en düşük memnuniyet oranı 4. soru kategorisi olan “ Dicle Üniversitesi’nin şehrin sosyo-ekonomik gelişim ve sektörel kalkınmasına katkısı hakkında memnuniyetinizi belirtiniz.” sorusunun bir alt sorusu olan “ Akademisyenlerin danışmanlık hizmeti yoluyla şehirdeki işletmelere katkısı” sorusunda %54 memnuniyet oranı elde edilmiştir. Ankette en yüksek memnuniyet oranı ise “ Dicle Üniversitesi’nin aşağıda belirtilen temel değerlere bağlılığı hakkındaki memnuniyetinizi belirtiniz” Sorusunun bir alt sorusu olan “ Etik değerlere bağlılık” sorusunda %75 ile elde edilmiştir. Anketin genel memnuniyet oranı ise %65 olarak hesaplanmıştır.



Şekil 22: Dış Paydaş Anketi Dönemlere Göre Genel Memnuniyet Oranı

Kurum Kalite Kültürü Anketi

15.04.2024-31.05.2024 tarihleri arasında Anket Yönetim Sistemi üzerinden Kurum Kalite Kültürü anketi uygulanmıştır. Toplamda 8 sorudan oluşan ankette, her soru için 5 ayrı cevap seçeneği



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

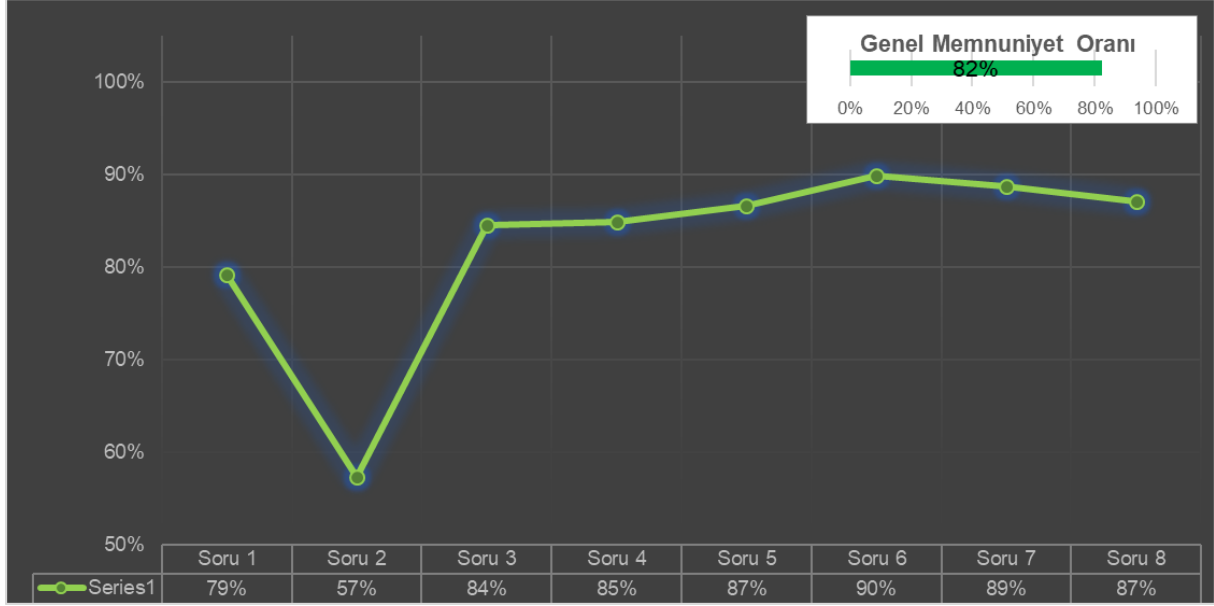
2024 1 Anket Sonuçları

bulunmaktadır. Anketi cevaplayan kişilerin bu cevap şıklarından herhangi birini işaretlemesi zorunlu kılınmıştır. Bu sayede anketi cevaplayanların herhangi bir soruda boş cevap vermesi engellenmiştir.

Tablo 10: Kurum Kalite Kültürü Anketi Soru Bazlı Cevap Yüzdeleri Dağılım Tablosu

No	Soru	Her Zaman	Çoğu Zaman	Bazen	Nadiren	Hiçbir zaman	Memnuniyet Oranı
1	Kurum kalite kültürü çalışmalarında yürütülen liderlik yeterli düzeydedir.	26%	47%	20%	5%	0%	79%
2	Kalite komisyonunun web sayfası bilgilendiricidir.	8%	20%	21%	49%	0%	57%
3	Kurumda yürütülen kalite güvencesi çalışmalarından haberdarım.	40%	42%	14%	2%	0%	84%
4	Kurumda yürütülen kalite güvencesi çalışmalarını desteklerim	43%	37%	15%	2%	0%	85%
5	Kurumda yürütülen kalite güvencesi çalışmalarında yer almayı isterim.	63%	16%	11%	1%	6%	87%
6	Bağlı olduğum birim, görev ve sorumluluklarını üniversitenin stratejik planında belirlenmiş misyon doğrultusunda yerine getirir.	66%	15%	14%	2%	0%	90%
7	Bağlı olduğum birim üniversitenin stratejik planı doğrultusunda kendine özgü, uzun vadeli hedefler belirler.	62%	20%	14%	1%	1%	89%
8	Bağlı olduğum birim, öğrencilerden gelen dönütlere göre gerekli çalışmaları yürütür.	65%	7%	23%	2%	1%	87%

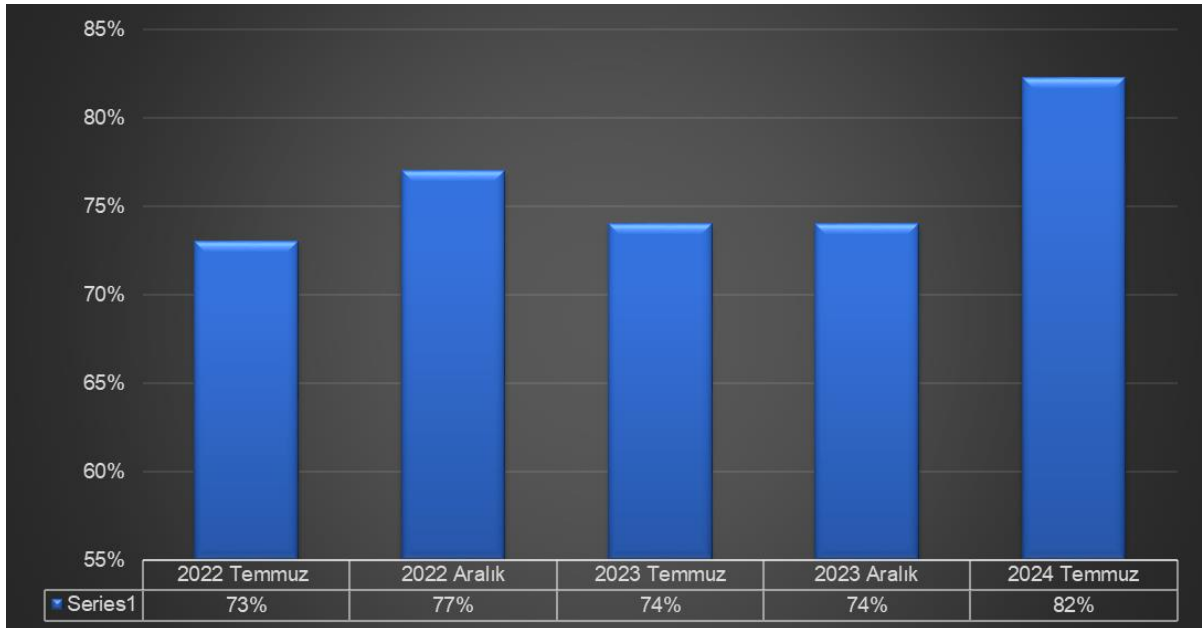
Tablo 10’da Kurum Kalite Kültürü Anketine verilen cevapların cevap şıklarına göre yüzdelik dağılımları gösterilmiştir. Tabloya uygulanan renklendirme ile yüzdelik olarak yüksek cevaplar daha koyu renklerde, yüzdelik olarak daha düşük renkler ise daha açık renklerde işaretlenmiştir.



Şekil 23: Kurum Kalite Kültürü Anketinin Memnuniyet Yüzdeleri

Şekil 23'te Kurum Kalite Kültürü anketinin soru bazlı memnuniyet yüzdeleri gösterilmiştir. Kurum Kalite Kültürü anketine 69 kişi katılmıştır. Anketin genel memnuniyet derecesi ölçüldüğünde anketin genel memnuniyet oranı %82 olarak ölçülmüştür.

Şekilde gösterildiği gibi; 2. soruda “Kalite komisyonunun web sayfası bilgilendiricidir.” %57 oranında en az düzeyde memnun oldukları ankete katılımcılar tarafından ifade edilmiştir. Ankete katılan katılımcıların 6. soru olan “Kurumda yürütülen kalite güvencesi çalışmalarını desteklerim” sorusundan ise %90 oranında en yüksek oranda memnun olduklarını belirtmişlerdir. Uygulanan Kurum Kalite Kültürü memnuniyet anketinin genel memnuniyet oranı ise %82 olarak hesaplanmıştır. Şekil 24'te geçmiş dönemlerinde yapılan Kurum Kalite Kültürü anketinin yüzdesel olarak karşılaştırılması verilmiştir.



Şekil 24: Kurum Kalite Kültürü Anketi Dönemlere Göre Genel Memnuniyet Oranı



DİCLE ÜNİVERSİTESİ

2024 1 Anket Sonuçları