

T.C.
GİRESUN ÜNİVERSİTESİ

MADDE BAZINDA MEMNUNİYET ANALİZ RAPORU

2023 – 2026 Dönemi

Yedi paydaş grubunun memnuniyet anketlerinin madde düzeyinde çözümlenmesi,
eşik değerlendirmesi ve tetiklenen iyileştirme alanları

Akreditasyon, Akademik Değerlendirme ve Kalite Koordinatörlüğü tarafından hazırlanmıştır.

2026

1. Amaç ve Yöntem

Bu rapor, Üniversitemizin 2023–2026 döneminde uyguladığı paydaş memnuniyet anketlerini soru düzeyinde çözümlenmektedir. Amaç, grup bazında ilan edilen genel memnuniyet yüzdelerinin altında kalan madde düzeyindeki ayrışmayı görünür kılmak ve “Paydaş Geri Bildirimini İyileştirmeye Dönüştürme Mekanizması”nda tanımlanan eşik kuralını mevcut verilere uygulamaktır.

Veri kaynağı, İDUAM tarafından hazırlanan ve kalite portalında yayımlanan memnuniyet anketi raporlarıdır. Her raporda her soru için 5'li Likert dağılımı verilmektedir. Madde ortalaması bu dağılımdan ağırlıklı ortalama alınarak hesaplanmıştır:

$$\text{Ortalama} = (1 \times \text{Hiç katılmıyorum} + 2 \times \text{Katılmıyorum} + 3 \times \text{Orta derecede katılıyorum} + 4 \times \text{Katılıyorum} + 5 \times \text{Tamamen katılıyorum}) / \text{toplam yüzde}$$

Kapsam	Değer
İncelenen rapor	23 rapor (2023–2026)
Paydaş grubu	7 grup: öğrenci, akademik personel, idari personel, mezun, dış paydaş, kantin, yemekhane
Madde-yıl gözlemi	520
Benzersiz madde	163
Eşik değerlendirmesine alınan madde (en güncel yıl)	160

Tablo 1. Analizin kapsamı.

Yöntemin doğrulanması

Üniversitemiz 2025 Kurum İç Değerlendirme Raporunda, idari personelin karar süreçlerine katılımına ilişkin memnuniyetin 2,83/5 ve olumlu yanıt oranının %31 olduğu belirtilmektedir. Bu çalışmada aynı maddenin 2025 değeri bağımsız olarak 2,83 ve %31 olarak hesaplanmıştır. Kurum İç Değerlendirme Raporunda yer alan değerlerin birebir yeniden üretilmiş olması, kullanılan hesaplama yönteminin kurumun kendi raporlamasıyla tutarlı olduğunu göstermektedir.

2. Genel Görünüm

Paydaş grubu bazında en güncel ölçüm sonuçları aşağıdadır. Tablodaki “ortalama” değeri, ilgili gruptaki tüm maddelerin ortalamasıdır; kurumun ilan ettiği genel memnuniyet yüzdesi ise farklı bir hesaplama dayandığından ayrı bir sütunda gösterilmiştir.

Paydaş grubu	Yıl	Katılımcı	Madd e	Ortalama	Eşik altı	İzleme	Sürdür	Tetiklene n	İlan edilen genel memnuniyet
Akademik Personel	2026	547	23	3,34	4	11	8	4	%67
Dış Paydaş	2024	56	39	3,67	2	2	35	2	%73
Kantin	2026	183	10	3,14	3	7	0	9	%63
Mezun	2025	30	26	3,24	7	13	6	12	%63
Yemekhane	2026	102	18	3,25	3	10	5	5	%65
Öğrenci	2026	435	22	3,46	3	7	12	3	%69
İdari Personel	2026	337	22	3,18	6	13	3	8	%64

Tablo 2. Paydaş grubu bazında en güncel ölçüm sonuçları. Dış paydaş için 2025 raporundaki teknik hata nedeniyle 2024 verisi esas alınmıştır (bkz. Bölüm 6).

Sınıf	Madde sayısı	Oran
Zorunlu iyileştirme (ortalama < 3,00)	28	%18
İzleme (3,00 – 3,49)	63	%39
Sürdür (≥ 3,50)	69	%43

Tablo 3. Eşik kuralının mevcut verilere uygulanması.

Buna ek olarak 24 maddede bir önceki ölçüme göre 0,20 puan veya daha fazla düşüş tespit edilmiştir. Eşik ve düşüş tetikleyicileri birlikte değerlendirildiğinde toplam 43 madde için iyileştirme kartı açılması gerekmektedir.

3. Zorunlu İyileştirme Sınıfındaki Maddeler

Aşağıdaki maddelerde ortalama 3,00'ün altındadır ve mekanizma gereği iyileştirme kartı açılması zorunludur. Liste en düşük ortalama başlıklarla sıralanmıştır.

Paydaş grubu	Madde	Ortalama	Olumlu	Önceki yıla göre
Mezun	Bilgisayar ve laboratuvar olanakları yeterliydi.	2,39	%13	-0,39
İdari Personel	Kurum bünyesinde düzenli olarak sosyal etkinlikler yapılmaktadır.	2,47	%22	-0,09
Öğrenci	Üniversitenin sağladığı burs olanakları yeterlidir.	2,50	%16	-0,01
Mezun	Üniversitenin sosyal sorumluluk projelerine sağladığı olanaklar yeterliydi.	2,58	%16	-0,30
Mezun	Mezuniyet sonrasında eğitimini aldığım alanda iş bulabildim.	2,58	%24	-0,09
Mezun	Kampüs alanı yeterliydi.	2,64	%30	+0,20
Yemekhane	Porsiyon miktarı yeterlidir.	2,67	%39	+0,06
Akademik Personel	Kurumumuzda motivasyonumu arttırmaya yönelik etkinlikler yapılmaktadır.	2,67	%28	-0,08
Yemekhane	Ana Yemek lezzetlidir.	2,71	%33	-0,14
Mezun	Üniversite eğitimim sırasında bize sağlanan olanaklar genel olarak yeterliydi.	2,75	%13	-0,32
İdari Personel	Yönetim, idari personelin fikirlerini teşvik edici ve destekleyici bir tutum göstermekte	2,76	%29	-0,05
Akademik Personel	Kurumumuzdaki ödül sistemi etkin bir şekilde uygulanmaktadır.	2,77	%28	-0,10
İdari Personel	İdari personele yeteneklerini uygun alanlarda kullanma imkanı verilmektedir.	2,78	%33	-0,11
Dış Paydaş	GRU Kampüs olanakları yeterlidir.	2,78	%20	-0,35
Kantin	Porsiyonlar yeterlidir.	2,79	%39	-0,52
Mezun	Aldığım eğitim istihdam edilmeme katkı sağladı.	2,80	%20	-0,11
Dış Paydaş	GRU Sosyal olanakları yeterlidir.	2,81	%20	-0,30
İdari Personel	Yönetim idari personellere eşit ve adil davranmaktadır.	2,85	%38	-0,05
Akademik Personel	Kurumumuz, teknolojik gelişimlere ayak uydurmaktadır.	2,86	%31	-0,09
Öğrenci	Verilen yabancı dil eğitimi yeterlidir.	2,89	%33	-0,04
İdari Personel	Yöneticiler karar alırken, idari personelin görüşlerini dikkate almaktadır.	2,89	%37	+0,06
Öğrenci	Verilen eğitim bilgisayar ve teknoloji kullanımı becerileri açısından yeterlidir.	2,91	%33	-0,00
Yemekhane	Çorbalar lezzetlidir.	2,92	%40	-0,01
İdari Personel	Kariyerimi geliştirme konusunda fırsat verilmektedir.	2,92	%41	-0,17
Kantin	Kantin ortamı temizdir.	2,92	%44	-0,54
Akademik Personel	Kurumumuzda kendimi geliştirmeme imkân veren uygulamalar yapılmaktadır.	2,96	%36	-0,13
Mezun	Aldığım eğitim şu anki mesleki konuma ulaşmama katkı sağladı.	2,97	%34	-0,26
Kantin	Yiyeceklerin hijyeninden memnunum.	2,97	%43	-0,43

Tablo 4. Zorunlu iyileştirme sınıfındaki 28 madde.

Öne çıkan dört bulgu

İdari personel grubunda 22 maddenin 6'sı eşiğin altındadır ve bunların beşi doğrudan yönetime katılım, adil davranılma, fikirlerin dikkate alınması ve kariyer gelişimiyle ilgilidir. Bu, günlük bir memnuniyetsizlik değil, tek bir alanda yoğunlaşan yapısal bir bulgudur.

Mezun grubunda 26 maddenin 7'si eşiğin altındadır; bunların dördü eğitimin istihdama ve mesleki kariyere katkısıyla ilgilidir. Mezun memnuniyetinde 12 madde tetiklenmiştir; bu, tüm gruplar içindeki en yüksek sayıdır.

Kantin hizmetlerinde 10 maddenin 9'u tetiklenmiştir. Temizlik ve hijyen maddelerinde bir yılda 0,43–0,54 puanlık düşüş yaşanmıştır; bu, tüm veri setindeki en sert gerilemedir.

Öğrenci grubunda burs olanaklarının yeterliliği maddesi dört ölçümün dördünde de eşiğin altındadır ve 2026 değeri 2,50'dir. Süreklilik gösteren bu bulgu, tek yıllık bir dalgalanma olarak değerlendirilemez.

4. Düşüş Tetikleyicisi Devreye Giren Maddeler

Aşağıdaki maddelerde ortalama, bir önceki ölçüme göre 0,20 puan veya daha fazla gerilemiştir. Bu maddelerin bir bölümü hâlen 3,00'ün üzerindedir; ancak gerileme eğilimi nedeniyle mekanizma gereği nedensellik incelemesi gerekmektedir.

Paydaş grubu	Madde	Önceki	Güncel	Değişim	Eşik altı mı?
Kantin	Kantin ortamı temizdir.	3,46	2,92	-0,54	Evet
Kantin	Porsiyonlar yeterlidir.	3,31	2,79	-0,52	Evet
Mezun	Öğretim elemanları ile öğrenciler arasındaki ilişkilerden memnundum.	4,00	3,53	-0,47	Hayır
Mezun	Aldığım eğitim iletişim becerimi geliştirdi.	3,89	3,43	-0,46	Hayır
Kantin	Yiyeceklerin hijyeninden memnunum.	3,40	2,97	-0,43	Evet

Paydaş grubu	Madde	Önceki	Güncel	Değişim	Eşik altı mı?
Mezun	Eğitimim sırasında meslek yaşamına yönelik önerilerde bulunuldu.	3,64	3,23	-0,41	Hayır
Yemekhane	Tabldot tabak, çatal, bıçak ve kaşıklar temizdir.	3,52	3,13	-0,39	Hayır
Mezun	Bilgisayar ve laboratuvar olanakları yeterliydi.	2,78	2,39	-0,39	Evet
Kantin	Yiyecek servisinde kullanılan araç-gereçler temizdir.	3,52	3,13	-0,39	Hayır
İdari Personel	Görevimle ilişkili mesleki eğitimlere katılma fırsatı verilmektedir.	3,56	3,17	-0,39	Hayır
İdari Personel	Kişisel gelişimime yönelik eğitimlere katılma fırsatı verilmektedir.	3,39	3,03	-0,36	Hayır
Mezun	Öğretim elemanı sayısı yeterliydi.	3,49	3,13	-0,36	Hayır
Dış Paydaş	GRU Kampüs olanakları yeterlidir.	3,13	2,78	-0,35	Evet
Mezun	Üniversite eğitimim sırasında bize sağlanan olanaklar genel olarak yeterliydi.	3,07	2,75	-0,32	Evet
Dış Paydaş	GRU Sosyal olanakları yeterlidir.	3,11	2,81	-0,30	Evet
Mezun	Üniversitenin sosyal sorumluluk projelerine sağladığı olanaklar yeterliydi.	2,88	2,58	-0,30	Evet
Kantin	Personelin kıyafeti temizlik standartlarına uygundur.	3,59	3,32	-0,27	Hayır
Mezun	Aldığım eğitim şu anki mesleki konuma ulaşmama katkı sağladı.	3,23	2,97	-0,26	Evet
Kantin	Ürün çeşitliliği yeterlidir.	3,30	3,04	-0,26	Hayır
Mezun	Aldığım eğitim mesleki etik bilincini kazanmamı sağladı.	3,66	3,42	-0,24	Hayır
Yemekhane	Yemekhane ortamı temizdir.	3,59	3,37	-0,23	Hayır
Kantin	Sıcak servis edilir.	3,42	3,19	-0,22	Hayır
Kantin	Personel sayısı yeterlidir.	3,29	3,08	-0,21	Hayır
Kantin	Servis süresi hızlıdır.	3,67	3,46	-0,20	Hayır

Tablo 5. Düşüş tetikleyicisi devreye giren 24 madde.

Tablodaki maddelerin 15'i hâlen 3,00'ün üzerindedir. Yalnızca eşik kuralı uygulansaydı bu maddeler görünmeyecek, gerileme ancak eşğin altına düştükten sonra fark edilecekti. Düşüş tetikleyicisinin işlevi budur.

5. Paydaş Grubu Bazında Değerlendirme

5.1. İdari Personel

İdari personel memnuniyeti 2024'te 3,22, 2025'te 3,26 ve 2026'da 3,18 olarak ölçülmüştür. Genel ortalama görece durağan görünmekle birlikte, yönetime katılım ve tanınma ile ilgili maddeler üç ölçümde de eşğin altında kalmıştır. Karar süreçlerine katılım maddesi 2024'te 3,21 iken 2025'te 2,83'e düşmüş, 2026'da 2,89'a yükselmiş ancak eşğin altında kalmaya devam etmiştir. Mesleki ve kişisel gelişim eğitimlerine katılım fırsatı maddelerinde ise 2026'da sırasıyla 0,39 ve 0,36 puanlık düşüş yaşanmıştır.

5.2. Mezun

Mezun memnuniyeti 2023'te 3,28, 2025'te 3,24'tür. Genel ortalamadaki bu küçük değişim, madde düzeyindeki hareketliliği gizlemektedir: 26 maddenin 12'si tetiklenmiş, 7'si eşğin altına düşmüştür. Eğitimin istihdama ve mesleki kariyere katkısına ilişkin maddeler ile bilgisayar ve laboratuvar olanaklarına ilişkin madde en düşük değerlere sahiptir. Mezun anketi iki yılda bir uygulandığından, bu gruptaki gerilemenin daha sık izlenmesi yararlı olacaktır.

5.3. Kantin

Kantin hizmetleri memnuniyeti 2025'te 3,46 iken 2026'da 3,14'e gerilemiştir. On maddenin dokuzu tetiklenmiş, üçü eşğin altına düşmüştür. Temizlik, hijyen ve araç-gereç temizliği maddelerindeki 0,39–0,54 puanlık düşüşler, hizmet sunumunda bir yıl içinde belirgin bir bozulma olduğunu göstermektedir. Bu grup, en acil müdahale gerektiren alandır.

5.4. Yemekhane

Yemekhane memnuniyeti dört yıl boyunca 3,16 ile 3,28 arasında seyretmiştir. Porsiyon miktarı, ana yemek ve çorba lezzeti maddeleri eşğin altındadır. Bu maddeler yıllar içinde belirgin biçimde düzelmemiştir; bu da yapılan iyileştirmelerin bu üç kalemden sonuç üretmediğini veya bu kalemlere yönelik özel bir çalışma yapılmadığını düşündürmektedir.

5.5. Akademik Personel

Akademik personel memnuniyeti 3,29 ile 3,41 arasında dalgalanmış, 2026'da 3,34 olarak ölçülmüştür. Eşik altındaki dört madde motivasyon etkinlikleri, ödül sisteminin etkinliği, teknolojik gelişime ayak uydurma ve kendini geliştirme imkânlarıyla ilgilidir. Dördü de bireysel hizmetlerden çok kurumsal uygulamalara ilişkindir.

5.6. Öğrenci

Öğrenci memnuniyeti 2023'te 3,05'ten 2026'da 3,46'ya yükselmiştir; bu, tüm gruplar içindeki en belirgin iyileşmedir. Buna karşılık burs olanakları, yabancı dil eğitimi ve dijital beceri kazandırma maddeleri dört ölçümde de eşğin altında kalmıştır. Genel iyileşme, bu üç kalıcı sorunu ortadan kaldırmamıştır.

5.7. Dış Paydaş

Dış paydaş memnuniyeti 2023'te 3,66, 2024'te 3,67'dir ve gruplar arasında en yüksek ortalamaya sahiptir. Kampüs ve sosyal olanakların yeterliliğine ilişkin iki madde eşğin altındadır ve her ikisinde de 0,30'un üzerinde düşüş görülmüştür. 2025 raporundaki teknik hata nedeniyle bu grup için güncel bir değerlendirme yapılamamaktadır.

6. Kaynak Verinin Kalitesine İlişkin İki Tespit

Analiz sırasında, kalite portalında yayımlanan iki kaynakta teknik sorun tespit edilmiştir. Her ikisi de giderilebilir niteliktedir ve burada kayıt altına alınmaktadır.

6.1. 2025 Dış Paydaş Memnuniyet Raporundaki biçimlendirme hatası

Söz konusu raporda her sorunun altında, dağılımı veren cümlelerin biçimlendirilmemiş bir ikinci kopyası bulunmaktadır. Bu ikinci satırda yüzde işaretleri iki kez tekrarlanmakta ve değerlerin yerine biçimlendirme yer tutucuları görülmektedir. Ayrıca ilk satırdaki yüzdeler %70 ile %101 arasında toplanmakta, yani birçok soruda toplam %100'ü bulmamaktadır. Diğer 22 raporda bu sorun görülmemiş, yüzdeler yuvarlama payıyla %98–102 arasında toplanmıştır.

Neden önemli

Kurum İç Değerlendirme Raporunda dış paydaşların hesap verebilirlik algısına ilişkin olarak 2,99/5 değeri belirtilmektedir. Bu değer kaynağı olan 2025 Dış Paydaş Memnuniyet Raporu teknik olarak hatalıdır. Raporun yeniden üretilerek yayımlanması, hem verinin güvenilirliği hem de dış değerlendirme süreçlerinde ortaya çıkabilecek soruların önlenmesi bakımından gereklidir.

6.2. 2023 İdari Personel Memnuniyet Raporunun erişilemezliği

Kalite portalındaki anket değerlendirme sayfasında yer alan 2023 İdari Personel Memnuniyet Raporu bağlantısı çalışmamaktadır; dosyaya erişim denemeleri sonucu hatasıyla sonuçlanmaktadır. Bu nedenle idari personel grubu için 2023 verisi analize dâhil edilememiş, bu gruptaki eğilim değerlendirmesi 2024–2026 dönemiyle sınırlı kalmıştır. Bağlantının yenilenmesi önerilmektedir.

7. Açılan Taslak İyileştirme Kartları

Eşik altındaki 28 madde için taslak iyileştirme kartı hazırlanmıştır. Kartlarda yer alan kök neden ve eylem önerileri, ilgili birimlerce gözden geçirilerek kesinleştirilmek üzere taslak niteliğinde sunulmuştur. Hedef ortalama, mevcut değer 0,30 puan üzerinde ve en çok 3,50 olacak biçimde önerilmiştir.

No	Grup	Madde	Mevcut	Hedef	Önerilen eylem (taslak)	Sorumlu birim
K01	Mezun	Bilgisayar ve laboratuvar olanakları yeterliydi.	2,39	2,69	Bilgisayar laboratuvarı ve donanım envanterinin çıkarılması, yenileme döngüsünün tanımlanması ve yıllık yatırım planına bağlanması.	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı
K02	İdari Personel	Kurum bünyesinde düzenli olarak sosyal etkinlikler yapılmaktadır.	2,47	2,77	İdari personeli kapsayan yıllık sosyal etkinlik takviminin oluşturulması, duyurulması ve katılım oranının izlenmesi.	Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı
K03	Öğrenci	Üniversitenin sağladığı burs olanakları yeterlidir.	2,50	2,79	Burs envanterinin (kurum içi, vakıf, dış kaynak) tek bir sayfada toplanması, başvuru takviminin duyurulması ve bütçe dışı burs kaynağı geliştirme çalışmaları.	Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı
K04	Mezun	Üniversitenin sosyal sorumluluk projelerine sağladığı olanak	2,58	2,88	Öğrenci topluluklarının sosyal sorumluluk projelerine yönelik destek çağrısının kurumsallaştırılması ve ayrılan bütçenin izlenmesi.	Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı
K05	Mezun	Mezuniyet sonrasında eğitimini aldığı alanda iş bulabildi.	2,58	2,88	KAYBİMER hizmetlerinin mezunları da kapsayacak şekilde genişletilmesi; işveren buluşmaları ve istihdam takip anketinin düzenli hâle getirilmesi.	KAYBİMER

No	Grup	Madde	Mevcut	Hedef	Önerilen eylem (taslak)	Sorumlu birim
K06	Mezun	Kampüs alanı yeterliydi.	2,64	2,94	Kampüs sosyal alan gelişim planının hazırlanması ve tamamlanan iyileştirmelerin mezun iletişim kanallarından duyurulması.	Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı
K07	Yemekhane	Porsiyon miktarı yeterlidir.	2,67	2,97	Yemek şartnamesindeki gramaj standardının kontrol listesine bağlanması ve günlük servis denetiminin kayıt altına alınması.	Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı
K08	Akademik Personel	Kurumumuzda motivasyonumu arttırmaya yönelik etkinlikler yap	2,67	2,97	Akademik personele yönelik yıllık motivasyon ve tanınma programı oluşturulması; takvimlendirilip duyurulması ve katılım oranının izlenmesi.	Personel Daire Başkanlığı
K09	Yemekhane	Ana Yemek lezzetlidir.	2,71	3,01	Menü değerlendirme komisyonuna öğrenci ve personel temsilcisi eklenmesi; aylık tadım ve değerlendirme kaydı tutulması.	Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı
K10	Mezun	Üniversite eğitimim sırasında bize sağlanan olanaklar genel	2,75	3,05	Mezun anketinde bu maddeyi sürükleyen alt maddelerin belirlenmesi için kısımlı analiz yapılması ve bulgulara göre öncelikli iyileştirme alanının seç	İDUAM
K11	İdari Personel	Yönetim, idari personelin fikirlerini teşvik edici ve destek	2,76	3,06	Kurum içi öneri sisteminin kurulması; her önerinin değerlendirme sonucunun sahibine geri bildirilmesi ve hayata geçirilen önerilerin duyurulması.	Genel Sekreterlik
K12	Akademik Personel	Kurumumuzdaki ödül sistemi etkin bir şekilde uygulanmaktadır	2,77	3,07	Ödül yönergesi ölçütlerinin ve her yıl ödül alanların kurum içi duyurulması; ödül sürecinin takvime bağlanması ve başvuru-sonuç istatistiklerinin yayı	Personel Daire Başkanlığı
K13	İdari Personel	İdari personele yeteneklerini uygun alanlarda kullanma imkan	2,78	3,08	Görev dağılımında yetkinlik envanteri oluşturulması ve görevlendirme öncesi personel görüşünün alınmasının usule bağlanması.	Personel Daire Başkanlığı
K14	Dış Paydaş	GRU Kampüs olanakları yeterlidir.	2,78	3,08	Dış paydaşların yararlanabileceği kampüs olanaklarının (salon, tesis, laboratuvar) listelenmesi, erişim ve tahsis usulünün belirlenip duyurulması.	Genel Sekreterlik
K15	Kantin	Porsiyonlar yeterlidir.	2,79	3,09	Kantin işletme sözleşmesine porsiyon standardının eklenmesi/netleştirilmesi ve periyodik denetim kaydının tutulması.	Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı
K16	Mezun	Aldığım eğitim istihdam edilmeme katkı sağladı.	2,80	3,10	Program danışma kurullarında sektör temsilcisi katılımının sağlanması ve program güncellemelerinde mezun görüşünün kayda geçirilmesi.	Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı
K17	Dış Paydaş	GRU Sosyal olanakları yeterlidir.	2,81	3,11	Dış paydaşa açık etkinlik takviminin oluşturulması ve düzenli duyuru akışının kurulması; etkinliklere dış paydaş katılım sayısının gösterge olarak izl	Kurumsal İletişim / Basın ve Halkla İlişkiler
K18	İdari Personel	Yönetim idari personellere eşit ve adil davranmaktadır.	2,85	3,15	İdari personeli ilgilendiren uygulamalarda ölçütlerin yazılı hâle getirilip duyurulması; uygulama istatistiklerinin yıllık olarak paylaşılması.	Personel Daire Başkanlığı
K19	Akademik Personel	Kurumumuz, teknolojik gelişimlere ayak uydurmaktadır.	2,86	3,16	Akademik personeli doğrudan ilgilendiren dijital hizmetlerin envanterinin çıkarılması, yıllık geliştirme planının duyurulması ve tamamlanan geliştirme	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı
K20	Öğrenci	Verilen yabancı dil eğitimi yeterlidir.	2,89	3,19	Yabancı dil eğitimi memnuniyetinin nedene inen analizi; destekleyici kurs ve konuşma kulübü uygulamalarının başlatılması ve katılımın izlenmesi.	Yabancı Diller Yüksekokulu
K21	İdari Personel	Yöneticiler karar alırken, idari personelin görüşlerini dikk	2,89	3,19	İdari personel temsilcisinin ilgili kurul ve komisyonlarda görevlendirilmesi; birim düzeyinde düzenli istişare toplantılarının takvime bağlanması ve t	Genel Sekreterlik
K22	Öğrenci	Verilen eğitim bilgisayar ve teknoloji kullanımı becerileri	2,91	3,21	Program çıktılarında dijital beceri kazanımının gözden geçirilmesi; seçmeli havuza uygulamalı teknoloji dersleri eklenmesi ve laboratuvar erişiminin a	Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı
K23	Yemekhane	Çorbalar lezzetlidir.	2,92	3,22	Menü çeşitlendirme çalışması yapılması ve çorba kalemi için ayrı geri bildirim toplanması.	Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı
K24	İdari Personel	Kariyerimi geliştirme konusunda fırsat verilmektedir.	2,92	3,22	İdari personel kariyer gelişim rehberinin hazırlanması; görevde yükselme ve eğitim takviminin önceden duyurulması.	Personel Daire Başkanlığı

No	Grup	Madde	Mevcut	Hedef	Önerilen eylem (taslak)	Sorumlu birim
K25	Kantin	Kantin ortamı temizdir.	2,92	3,22	Kantinlerde haftalık temizlik denetim çizelgesi uygulanması, denetim sonuçlarının kayıt altına alınması ve uygunsuzluklarda sözleşme yaptırımlarının i	Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı
K26	Akademik Personel	Kurumumuzda kendimi geliştirmeme imkân veren uygulamalar yap	2,96	3,26	Yıllık akademik gelişim programı takviminin dönem başında ilan edilmesi; birim bazında katılım oranlarının izlenmesi ve düşük katılımı birimlere yöne	Personel Daire Başkanlığı
K27	Mezun	Aldığım eğitim şu anki mesleki konuma ulaşmama katkı sağladı	2,97	3,27	Staj ve uygulamalı eğitim süreçlerinin gözden geçirilmesi; işyeri geri bildirimlerinin toplanarak program güncellemelerine girdi yapılması.	Akademik birimler
K28	Kantin	Yiyeceklerin hijyeninden memnunuz.	2,97	3,27	Gıda hijyeni denetim protokolünün uygulanması, kantin personeline hijyen eğitimi verilmesi ve eğitim/denetim kayıtlarının tutulması.	Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı

Tablo 6. Eşik altı maddeler için açılan taslak iyileştirme kartları. Kök neden hipotezleri ve iş birliği yapılacak birimler, ekteki Excel dosyasında yer almaktadır.

8. Sonuç ve Öneriler

- Ölçüm altyapısı güçlüdür.** Üniversitemizin memnuniyet ölçüm altyapısı güçlüdür. Yedi paydaş grubunda dört yıla yayılan, madde düzeyinde ayrıntılı ve kamuya açık bir veri seti mevcuttur. Bu, birçok kurumda bulunmayan bir kaynaktır.
- Genel yüzde tek başına yeterli değildir.** Grup bazında ilan edilen genel memnuniyet yüzdeleri, madde düzeyindeki ayrışmayı gizlemektedir. Örneğin öğrenci memnuniyeti %69 olarak ilan edilirken, aynı ankette üç madde dört yıldır eşğin altındadır. Madde düzeyinde raporlama yapılması önerilmektedir.
- Tetiklenen madde sayısı yönetilebilir düzeydedir.** Mevcut verilere eşik kuralı uygulandığında 43 madde iyileştirme kartı açılmasını gerektirmektedir. Bunların 28'i eşik altı, 24'i düşüş kaynaklıdır.
- Geri bildirim döngüsü kurulmalıdır.** Anket sonuçlarının paydaşa geri bildirilmesine ilişkin bir uygulama bulunmamaktadır. "Siz Söylediniz, Biz Yaptık" yayınının başlatılması, hem katılım oranlarını koruyacak hem de paydaş katılımının kapalı bir döngü olarak işlediğini belgeleyecektir.
- İki kaynak sorunu giderilmelidir.** 2025 Dış Paydaş Memnuniyet Raporu yeniden üretilmeli, 2023 İdari Personel raporunun bağlantısı yenilenmelidir.
- İki alan acildir.** Kantin hizmetlerindeki bir yıllık gerileme ve mezun grubundaki yaygın tetiklenme, öncelikli müdahale alanlarıdır.