



ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME KOORDİNATÖRLÜĞÜ

2025 YILI MEMNUNİYET ANKETLERİ İZLEME, DEĞERLENDİRME VE İYİLEŞTİRME RAPORU

1. GİRİŞ

Kalite Güvence Sisteminin vazgeçilmez unsurlarından biri olan paydaş katılımının sağlanması, Yükseköğretim Kalite Kurulu değerlendirme süreçlerinde ve TSE standartlarının sürdürülebilirliğinde önemli bir yeri bulunmaktadır. Üniversitemiz, bu amaç doğrultusunda iç ve dış paydaşlarından gelen görüş ve önerileri yürütülen faaliyetlerin iyileştirilmesinde önemli bir fırsat olarak görmekte olduğunu “Paydaş Politikası” ile “Paydaş Geri Bildirim Yönetimi Prosedüründe” belirtmiştir. Bu kapsamda, OMÜ iç ve dış paydaşlarını belirlemiş ve paydaş katılımının sağlanması için kuruma özgü mekanizmalarını geliştirmiştir. Paydaşlarımız; üniversitemiz Paydaş Geri Bildirim Yönetimi Prosedürü gereğince 2019 yılından itibaren tanımlanarak uygulanmakta olan “Geri bildirim kutuları, yüz yüze görüşmeler, toplantı tutanakları, yüz yüze yapılan anketler, telefon bildirim kayıtları vb.” gibi iletişim kanallarını içeren fiziksel geri bildirim mekanizmalarını ve “elektronik posta, sosyal medya hesapları, mobil kurum uygulaması, mesajlaşma yazılımları gibi dijital platformlar ve çevrimiçi anketler vb” içeren elektronik ortamdaki geri bildirim mekanizmalarını aktif olarak kullanmaktadır.

Paydaş katılımının alındığı önemli uygulamalardan olan anketler, üniversitemiz faaliyetlerine yönelik genel memnuniyet düzeyinin belirlenmesinde önemli bir rol üstlenmektedir. Bu nedenle, her yıl üniversitemizde memnuniyet anketleri başta olmak üzere çeşitli anketler yapılmaktadır. OMÜ 2024-2028 yılı Stratejik Plan hazırlık çalışmaları kapsamında uygulanacak anketler ile hedef paydaş kitlesi belirlenmiştir. Bu kapsamda “Akademik Personel Memnuniyet Anketi”, “İdari Personel Memnuniyet Anketi”, “Öğrenci Genel Memnuniyet Anketi” ve “İş Dünyasının, Mezunların Yeterlilikleri İle İlgili Memnuniyet Anketi”nin belirlenen paydaş kitlesine uygulanmasına karar verilmiştir. Uygulanacak anketler “Ölçme ve Değerlendirme Komisyonu” tarafından güncellenmiş ve Survey yazılımı üzerinden yayınlanmıştır. Bununla beraber, ilgili anketler tüm paydaşlarımıza EBYS, mail ve mesaj vb yöntemlere anketlere katılım duyurusu yapılmış ve ayrıca ÜNİKYS Anketler sekmesinden paylaşılmıştır.

Bu raporun amacı, iç paydaşlarımız öğrenci, akademik ve idari personel ile iş dünyasının üniversitemizde yürütülen faaliyetler ve hizmetlere ilişkin memnuniyetlerini ölçmek, memnuniyet düzeylerini izlemek ve sonuçlarına göre iyileştirmelere yansıtılarak memnuniyetlerini artırmaktır.

Anketlerin değerlendirilmesinde uygulanacak yönetsel yaklaşım; Tablo 1.1’de belirtilen aralıklara göre değerlendirme yapılacak olup, genel memnuniyet düzeyi % 60’ın altında kalan kriterler için düzeltici iyileştirici faaliyet planlanması gerekmektedir. Orta düzey memnuniyet aralığı için faaliyeti yürüten birimler tarafından ilgili kriterin değerlendirilerek ihtiyaç duyulması halinde düzeltici iyileştirici faaliyet açılması beklenmektedir. Yüksek memnuniyet düzeyi aralığına sahip kriterler için yine ilgili birimler tarafından hizmet niteliğinin korunması ve daha da artırılması amacıyla birimlerin inisiyatifinde düzeltici iyileştirici faaliyet planlanabilir.

Tablo 1.1. Memnuniyet Düzeyi Aralıklarına Göre Anket Değerlendirme Yaklaşımı

Değerlendirme Aralığı (%)	Memnuniyet Düzeyi	DİF Zorunluluğu
0-59	Düşük	Zorunlu
60-69	Orta	Birim inisiyatifinde
70-100	Yüksek	Birim inisiyatifinde



2. KATILIMCI SAYILARININ DEĞERLENDİRİLMESİ

Öğrenci, akademik personel, idari personel ve iş dünyasının mezunların yeterlilikleri ile ilgili genel memnuniyet anketlerine 2023 yılında sırasıyla 1744, 3017, 2494 ve 210 olmak üzere toplam 7465 paydaş katılırken, 2024 yılında sırasıyla 14975, 734, 513 ve 739 olmak üzere toplam 16961 paydaş katılmıştır. 2025 yılında ise 25972, 563, 339 ve 329 olmak üzere toplam 27203 paydaş katılmıştır.

Tablo 2.1. Yıllara göre Anket Katılımcı Sayısı

Memnuniyet Değerlendirme Kriterleri	2023	2024	2025
Öğrenci memnuniyet anketi	1744	14975	25972
Akademik personel memnuniyet anketi	3017	734	563
İdari personel memnuniyet anketi	2494	513	339
İş dünyasının, mezunların yeterlilikleri memnuniyet anketi	210	739	329



3. 2025 YILINDA UYGULANAN ANKETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ

3.1. Öğrenci Memnuniyeti

Öğrenci memnuniyet anketine 2023 yılında ise 1744 öğrenci ve 2024 yılında 14.975 öğrenci katılım sağlarken 2025 yılında 25.792 öğrenci katılmıştır. Öğrencilerin genel memnuniyeti 2025 yılında %70,35 düzeyine ulaşarak önceki yıllara göre artış göstermiştir.

Tablo 3.1.'de yer alan anket sonuçlarına göre memnuniyet düzeyi en düşük olan "Temizlik ve bakım hizmetleri yeterlidir" kriteri olurken, memnuniyet düzeyi en yüksek ise "Ulaşım imkânları yeterlidir" kriteri olmuştur.

Tablo 3.1. Öğrenci Memnuniyeti Değerlendirmesi

Memnuniyet Değerlendirme Kriterleri		2023 (%)	2024 (%)	2025 (%)
1	Beslenme imkanları yeterlidir.	50,50	70,00	70,20
2	Sosyal, sportif ve sanat faaliyetleri yeterlidir.	31,50	67,00	68,20
3	Güvenlik hizmetleri yeterlidir	59,00	69,40	70,20
4	Ulaşım imkanları yeterlidir.	72,00	73,00	73,60
5	Kütüphane hizmetleri yeterlidir.	62,50	72,60	72,00
6	Temizlik ve bakım hizmetleri yeterlidir.	52,00	66,00	67,00
7	Öğrenci işleri hizmetleri yeterlidir.	52,00	67,00	69,40
8	Dersliklerin fiziki şartları yeterlidir. (kapasite, teknik donanım, sıcaklık, ısı vb.)	39,50	66,40	67,20
9	Öğrenci olarak önem verildiğimi ve ciddiye alındığımı hissediyorum.	43,50	70,80	71,80
10	Üniversite web sayfalarında ihtiyacım olan bilgiye kolaylıkla ulaşırım.	66,00	71,00	71,80
11	Üniversite kariyer planlamasında çeşitli olanaklar sağlamaktadır.	51,00	72,60	72,40
Genel Memnuniyet Oranı		52,68	69,62	70,35



3.2. Akademik Personel Memnuniyeti

Akademik personel memnuniyet anketi, gerçekleştirilen güncelleme sonucunda 18 sorudan 44 soruya yükseltilmiştir. Bu sorulardan 2 adedi nitel bulgu analizine yöneliktir. Ankete 2023 yılında ise 3017 akademik personel, 2024 yılında 734 akademik personel, 2025 yılında ise 563 akademik personel katılım gerçekleştirmiştir. Uygulanan anket sonuçlarına göre; Tablo 3.2.1’de belirtilen 2022 yılı memnuniyet düzeyi %65,29, 2023 yılında memnuniyet düzeyi %75,24, 2024 yılı memnuniyet düzeyi ise %69,32 olarak gözlemlenmiştir. Tablo 3.2.2.’de yer alan 2025 yılı memnuniyet düzeyi verilerine göre ise memnuniyet düzeyi %67,33’tür.

Tablo 3.2.1. Akademik Personel Memnuniyet Değerlendirmesi (2023-2024)

Memnuniyet Değerlendirme Kriterleri		2023 (%)	2024 (%)
1	Beslenme imkanları yeterlidir.	71,17	65,90
2	Sosyal, sportif ve sanat faaliyetleri yeterlidir.	61,60	52,43
3	Güvenlik hizmetleri yeterlidir.	76,89	65,38
4	Ulaşım imkanları yeterlidir.	87,81	83,28
5	Kütüphane hizmetleri yeterlidir.	82,06	74,96
6	Temizlik ve bakım hizmetleri yeterlidir.	60,88	53,64
7	Kurum içerisinde önem verildiğimi ve ciddiye alındığımı hissedirim.	74,21	68,81
8	Kurum içerisinde olumlu bir iletişim ortamı vardır.	76,23	70,71
9	Çalışma ortamımın fiziki koşulları uygundur.	70,46	62,30
10	Kurumun web sayfasında ihtiyacım olan bilgiye kolaylıkla ulaşılır.	86,52	81,87
11	Verilen görevler görev tanımıma uygundur.	83,39	77,27
12	Kurumun mensubu olmaktan mutluluk duyarım.	83,83	80,98
13	Ders dağılımının belirlenmesinde akademik kurullarda görüşleriniz yeteri kadar dikkate alınıyor mu?	72,14	78,53
14	Araştırma ve yayın yapmaya ayrılabilen zamanın yeterlidir	72,14	64,17
15	Araştırma ve yayın yapmayı teşvik edici mekanizmalar yeterlidir.	64,82	57,04
16	Araştırma için sağlanan elektronik kaynaklar yeterlidir.	76,34	71,63
17	Proje, patent vb. geliştirmeye kapsamında verilen hizmetler yeterlidir.	76,13	70,19
18	Araştırma imkanları(laboratuvar, atölye vb.) yeterlidir.	66,47	59,28
19	Ders programları hazırlanırken ders yükleri adil bir şekilde dağıtılır.	83,46	78,65
Genel Memnuniyet Oranı		75,24	69,32



Tablo 3.2.2. Akademik Personel Memnuniyet Değerlendirmesi (2025)

Memnuniyet Değerlendirme Kriterleri		2025(%)
1	Karar süreçleri şeffaf ve gerekçeleri erişilebilir şekilde paylaşılır.	67,60
2	Akademik personelin görüş bildirebileceği etkili kanallar vardır.	66,57
3	Görev tanımları ve sorumluluk sınırları nettir.	67,53
4	Atama-yükseltme ölçütleri açık ve tutarlı uygulanır.	68,95
5	Yönetim, sorunlara adil ve çözüm odaklı yaklaşır.	65,58
6	Birim/fakülte düzeyinde iletişim ve koordinasyon etkilidir.	67,60
7	Ders yükü dağılımı adildir.	74,74
8	Ölçme-değerlendirme/not sistemi açık ve tutarlıdır.	82,06
9	Program çıktıları ve ders içerikleri güncellenmektedir.	83,45
10	Öğrenci-öğretim elemanı iletişimi sağlıklıdır.	80,67
11	Derslik/laboratuvar altyapısı eğitim hedeflerini karşılar.	55,70
12	Eğitim-öğretim kalitesini geliştirmeye yönelik destek mekanizmaları etkilidir.	60,18
13	Araştırma için zaman ayırabilmeyi destekleyen bir ortam vardır.	61,67
14	Proje başvuruları ve yürütümü için idari destek yeterlidir.	67,39
15	Yayın/araştırma teşvikleri erişilebilir ve öngörülebilirdir.	62,66
16	Ulusal/uluslararası bilimsel etkinlik katılımı için destek yeterlidir.	49,09
17	Laboratuvar/araştırma altyapısı ihtiyaçları karşılar.	52,18
18	Kütüphane ve e-kaynak erişimi yeterlidir.	73,75
19	Personel işleri hızlı ve çözüm odaklı yürütülür.	65,08
20	Yemekhane/sosyal alanlar yeterli ve memnuniyet vericidir.	56,09
21	Güvenlik hizmetleri yeterlidir.	63,48
22	Bilgi işlem/teknik destek hizmetleri yeterlidir.	63,48
23	Temizlik hizmetleri yeterlidir.	53,32
24	Otopark ve ulaşım imkânları yeterlidir.	69,20
25	Çalışma alanında iş sağlığı ve güvenliği önlemleri yeterlidir.	65,97
26	Üniversitenin sektör/kamu/STK iş birlikleri etkilidir.	65,12
27	Toplumsal katkı ve sosyal sorumluluk faaliyetleri görünür ve desteklenir.	70,23
28	Yerel/bölgesel paydaşlarla etkileşim kanalları aktiftir.	68,49
29	Mezun ilişkileri ve dış paydaş geri bildirimleri gelişime yansır.	69,84
30	Bu üniversitenin mensubu olmaktan gurur duyuyorum.	75,74
31	Kurum içi başarılar adil biçimde ödüllendirilir.	62,70
32	Kurum kültürü iş birliğini ve dayanışmayı destekler.	61,53
33	Çalışma ortamı motivasyonumu artırır.	60,18
34	Online ders platformları sorunsuz ve kullanıcı dostudur.	69,20
35	Uzaktan eğitimde ölçme-değerlendirme araçları yeterlidir.	67,21



36	Dijital içerik geliştirme için teknik/akademik destek vardır.	61,74
37	Ders kayıtları, materyaller ve erişim süreçleri düzenlidir.	68,10
38	Uzaktan eğitimde öğrenci katılımını artıracak uygulamalar desteklenir.	65,54
39	Web sitesindeki duyurular güncel ve yeterlidir.	80,50
40	Bilgiye erişim (menüler/arama) kolaydır.	77,94
41	Kurumsal formlar/dokümanlar (yönerge, süreç akışı vb.) erişilebilir ve günceldir.	81,35
42	Dijital iletişim kanalları (e-posta, portal, otomasyon) düzenli çalışır.	78,51
Genel Memnuniyet Oranı		67,33



3.3. İdari Personel Memnuniyeti

İdari personel memnuniyet anketi, gerçekleştirilen güncelleme sonucunda 18 sorudan 31 soruya yükseltilmiştir. Bu sorulardan 2 adedi nitel bulgu analizine yöneliktir.

Ankete 2023 yılında 2494 idari personel, 2024 yılında 513 idari personel katılırken, 2025 yılında ise 339 idari personel katılım gerçekleştirmiştir (Tablo 3.3.1.). 2024 yılı anket sonuçlarına göre idari personel memnuniyet düzeyi %68,86, 2025 yılı anket sonuçlarına göre idari personel memnuniyet düzeyi %67,48 olarak gözlemlenmiştir (Tablo 3.3.2).

Tablo 3.3.1. İdari Personel Memnuniyet Değerlendirmesi (2023-2024)

Memnuniyet Değerlendirme Kriterleri		2023 (%)	2024 (%)
1	Beslenme imkanları yeterlidir.	60,48	61,60
2	Sosyal, sportif ve sanat faaliyetleri yeterlidir.	59,63	53,49
3	Güvenlik hizmetleri yeterlidir.	72,04	70,57
4	Ulaşım imkanları yeterlidir.	73,52	74,70
5	Kütüphane hizmetleri yeterlidir.	73,36	75,40
6	Temizlik ve bakım hizmetleri yeterlidir.	65,93	65,81
7	Kurum içerisinde önem verildiğimi ve ciddiye alındığımı hissedirim.	69,44	64,29
8	Kurum içerisinde olumlu bir iletişim ortamı vardır.	70,39	64,80
9	Çalışma ortamımın fiziki koşulları uygundur.	71,71	67,95
10	Kurumun web sayfasında ihtiyacım olan bilgiye kolaylıkla ulaşılır.	76,80	80,82
11	Verilen görevler görev tanımıma uygundur.	74,93	73,53
12	İdari görevlere atama ve yükseltme süreçleri adildir.	65,35	56,49
13	Kurum mensubu olmaktan mutluluk duyarım.	77,08	78,28
14	Kendimi geliştirme/hizmet içi eğitim olanakları sunulmalıdır.	-	77,00
15	İşimin gereği olan araç, ekipman ve materyal yeterlidir.	-	70,02
16	Bilgi işlem ve internet hizmetleri yeterlidir.	-	73,41
17	Kantin, kafeterya hizmetleri yeterlidir.	-	58,60
18	Otopark alanları yeterlidir.	-	72,67
Genel Memnuniyet Oranı		70,50	68,86



Tablo 3.3.2. İdari Personel Memnuniyet Değerlendirmesi (2025)

Memnuniyet Değerlendirme Kriterleri		2025(%)
1	Kurumda görev dağılımları açık ve adildir.	60,06
2	Yöneticiler çalışan görüşlerini dikkate almaktadır.	64,07
3	Kurum içi karar süreçleri şeffaftır.	61,65
4	Atama, görevlendirme ve yükselme süreçleri adildir.	55,93
5	Kurum içi yazışma ve onay süreçleri zamanında yürütülmektedir.	75,52
6	Sorunlar iletilildiğinde çözüm odaklı yaklaşım sergilenmektedir.	63,54
7	Paydaş geri bildirimleri iş süreçlerini geliştirir.	71,03
8	Çalışma ortamının fiziki koşulları (ısı, ışık, gürültü vb.) uygundur.	67,61
9	Temizlik hizmetleri yeterlidir.	63,42
10	Güvenlik hizmetleri yeterlidir.	69,50
11	Otopark ve ulaşım imkânları yeterlidir.	73,63
12	Kantin/kafeterya ve dinlenme alanları yeterlidir.	58,53
13	Sosyal, kültürel ve sportif faaliyetler yeterlidir.	54,51
14	Çalışma alanında iş sağlığı ve güvenliği önlemleri yeterlidir.	64,07
15	Verilen görevler görev tanımına uygundur.	71,56
16	İş yükü dengeli ve yönetilebilir düzeydedir.	66,96
17	İşimi yapabilmem için gerekli araç ve ekipmanlar yeterlidir.	72,86
18	Bilgi işlem ve internet hizmetleri yeterlidir.	72,80
19	Görevlerim sırasında yetki ve sorumluluklarım nettir.	71,74
20	Kurum içinde kendimi değerli ve ciddiye alınmış hissediyorum.	63,13
21	Kütüphane hizmetleri yeterlidir.	73,16
22	Hizmet içi eğitim ve kendimi geliştirme olanakları yeterlidir.	66,14
23	Başarı ve çabalar ödüllendirilmektedir.	48,79
24	Kurumun bir mensubu olmaktan memnuniyet duyuyorum.	71,86
25	Kurum içinde etkili bir iletişim ortamı bulunmaktadır.	63,95
26	Web sitesindeki duyurular güncel ve yeterlidir.	76,40
27	Bilgiye erişim (menüler/arama) kolaydır.	76,28
28	Kurumsal formlar/dokümanlar (yönerge, süreç akışı vb.) erişilebilir ve günceldir.	80,59
29	Dijital iletişim kanalları (e-posta, portal, otomasyon) düzenli çalışır.	77,70
Genel Memnuniyet Oranı		67,48



3.4. İş Dünyasının Mezunların Yeterliliğini Ölçme Değerlendirmesi

İş Dünyasının Mezunların Yeterliliğini Ölçme Anketi, 2023 yılında 361 katılımcı, 2024 yılında 739 katılımcı ile gerçekleştirilirken 2025 yılında 329 katılımcı ile gerçekleştirilmiştir. Bir önceki seneye göre genel memnuniyet oranında %2,8 artış olduğu tespit edilmiştir.

Ankette yer alan sorular arasında memnuniyet düzeyi en düşük olan “OMÜ mezunlarına işe alımda öncelik veririm” olurken, memnuniyet düzeyi en yüksek kriter ise “Mezununuz iletişime açıktır” olmuştur. Bir önceki yıla oranla kriterlerin memnuniyet düzeyinde genelde korunduğu tespit edilmiş, ancak yine de geliştirmeye açık yönlerin olduğu görülmüştür.

Tablo 3.4. İş Dünyasının Mezunların Yeterliliğini Hakkındaki Değerlendirmeleri

Memnuniyet Değerlendirme Kriterleri		2023 (%)	2024 (%)	2025 (%)
1	Mezununuz iletişime açıktır.	78,10	79,20	85,10
2	Mezununuz işyerine kolaylıkla uyum sağlamıştır.	80,10	78,30	83,80
3	OMÜ mezununu çalıştırmak, üniversite ile iş birliğine olumlu katkı sağlar.	66,80	66,90	68,30
4	Mezununuza verilen eğitim faaliyet alanımız ile ilişkilidir.	72,60	71,30	77,50
5	Mezununuz, işletmeye katkı sağlamıştır.	77,60	77,90	84,50
6	Mezunlarınızı sektördeki diğer işletmelere de öneririm.	68,40	70,90	73,60
7	Mezununuzun teorik bilgisi mesleki uygulama için yeterlidir.	67,80	71,80	72,90
8	OMÜ mezunlarına işe alımda öncelik veririm.	58,20	70,90	62,30
9	Mezununuz problem çözme ve analitik düşünme becerisine sahiptir	-	74,30	79,10
Genel Memnuniyet Oranı		71,20	73,50	76,30

