KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ

2023 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 insiyatifinde
70-100	Yüksek	Birim insiyatifinde

2. KATILIMCI SAYILARININ DEĞERLENDİRİLMESİ

Öğrenci, akademik personel, idari personel ve iş dünyasının mezunların yeterlilikleri ile ilgili genel memnuniyet anketlerine 2022 yılında sırasıyla 1174, 415, 230 ve 34 olmak üzere toplam 1853 paydaş katılırken, 2023 yılında ise sırasıyla 1744, 3017, 2494 ve 210 olmak üzere toplam 7465 paydaş katılmıştır.

Tablo 2.1. Yıllara göre Anket Katılımcı Sayısı

Memnuniyet Değerlendirme Kriterleri	2022	2023
Öğrenci memnuniyet anketi	1174	1744
Akademik personel memnuniyet anketi	415	3017
İdari personel memnuniyet anketi	230	2494
İş dünyasının, mezunların yeterlilikleri memnuniyet anketi	34	210

3. 2023 YILINDA UYGULANAN ANKETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ

3.1. Öğrenci Memnuniyeti

Öğrenci memnuniyet anketinde kararsız anketler dağıtılarak sonuçlar elde edilmiştir. Üniversitemizde 2023 yılında ise 1744 öğrenci katılımcı ile yapılan anket sonuçlarına göre memnuniyet düzeyi %6,44 oranında azalış göstermiştir.

Tablo 3.1.'de yer alan anket sonuçlarına göre memnuniyet düzeyi en düşük olan "Sosyal, sportif ve sanat faaliyetleri yeterlidir" kriteri olurken, memnuniyet düzeyi en yüksek ise "Ulaşım imkanları yeterlidir" kriteri olmuştur.

Tablo 3.1. Öğrenci Memnuniyeti Değerlendirmesi

Memnuniyet Değerlendirme Kriterleri		**2022 (%)**	**2023 (%)**
1	Beslenme imkanları yeterlidir.	57,68	50,50
2	Sosyal, sportif ve sanat faaliyetleri yeterlidir.	47,53	31,50
3	Güvenlik hizmetleri yeterlidir	62,45	59,00
4	Ulaşım imkanları yeterlidir.	70,86	72,00
5	Kütüphane hizmetleri yeterlidir.	65,27	62,50
6	Temizlik ve bakım hizmetleri yeterlidir.	58,60	52,00
7	Öğrenci işleri hizmetleri yeterlidir.	58,03	52,00
8	Dersliklerin fiziki şartları yeterlidir. (kapasite, teknik donanım, sıcaklık, ışık vb.)	51,26	39,50
9	Öğrenci olarak önem verildiğimi ve ciddiye alındığımı hissediyorum.	53,65	43,50
10	Üniversite web sayfalarında ihtiyacım olan bilgiye kolaylıkla ulaşırım.	66,53	66,00
11	Üniversite kariyer planlamasında çeşitli olanaklar sağlamaktadır.	58,46	51,00
Genel Memnuniyet Oranı		**59,12**	**52,68**

3.2. Akademik Personel Memnuniyeti

Akademik personel memnuniyet anketine 723 akademik personel katılım sağlamıştır. Tablo 3.2' de belirtilen bir önceki yıl memnuniyet oranı yaklaşık %4,9 artarak %75,24 olmuştur. Akademik personellerin yaptığı değerlendirme sonucunda en düşük memnuniyet düzeyi "Temizlik ve bakım hizmetleri yeterlidir" kriterine ait iken, en yüksek memnuniyet düzeyi ise "Ulaşım imkanları yeterlidir" olması kriterinde olduğu belirlenmiştir.

Tablo 3.2. Akademik Personel Memnuniyet Değerlendirmesi

Memnuniyet Değerlendirme Kriterleri		**2022 (%)**	**2023 (%)**
1	Beslenme imkanları yeterlidir.	62,79	71,17
2	Sosyal, sportif ve sanat faaliyetleri yeterlidir.	54,31	61,60
3	Güvenlik hizmetleri yeterlidir.	67,33	76,89
4	Ulaşım imkanları yeterlidir.	75,34	87,81
5	Kütüphane hizmetleri yeterlidir.	72,24	82,06
6	Temizlik ve bakım hizmetleri yeterlidir.	54,24	60,88
7	Kurum içerisinde önem verildiğimi ve ciddiye alındığımı hissederim.	63,30	74,21
8	Kurum içerisinde olumlu bir iletişim ortamı vardır.	65,93	76,23
9	Çalışma ortamımın fiziki koşulları uygundur.	62,75	70,46
10	Kurumun web sayfasında ihtiyacım olan bilgiye kolaylıkla ulaşılır.	76,13	86,52
11	Verilen görevler görev tanımıma uygundur.	73,00	83,39
12	Kurumun mensubu olmaktan mutluluk duyarım.	61,77	83,83
13	Ders dağılımının belirlenmesinde akademik kurullarda görüşleriniz yeteri kadar dikkate alınıyor mu?	76,11	72,14
14	Araştırma ve yayın yapmaya ayrılabilen zamanın yeterlidir	59,85	72,14
15	Araştırma ve yayın yapmayı teşvik edici mekanizmalar yeterlidir.	53,55	64,82
16	Araştırma için sağlanan elektronik kaynaklar yeterlidir.	69,11	76,34
17	Proje, patent vb. geliştirime kapsamında verilen hizmetler yeterlidir.	67,00	76,13
18	Araştırma imkanları(laboratuvar, atölye vb.) yeterlidir.	57,01	66,47
19	Ders programları hazırlanırken ders yükleri adil bir şekilde dağıtılır.	68,67	83,46
Genel Memnuniyet Oranı		**70,25**	**75,24**

3.3. İdari Personel Memnuniyeti

Üniversitemizde 2023 yılında 408 idari personelin katılımı ile gerçekleştirilen anket sonuçlarına göre; idari personel genel memnuniyet oranı önceki yıla göre yaklaşık %5 düzeyinde azalarak %64,24 olmuştur. 2023 yılında memnuniyet düzeyi en düşük olan " Sosyal, sportif ve sanat faaliyetleri yeterlidir" kriteri olurken memnuniyet düzeyi en yüksek ise "Ulaşım imkanları yeterlidir" olmuştur.

Tablo 3.3. İdari Personel Memnuniyet Değerlendirmesi

Memnuniyet Değerlendirme Kriterleri		2022 (%)	2023 (%)
1	Beslenme imkanları yeterlidir.	63,44	60,48
2	Sosyal, sportif ve sanat faaliyetleri yeterlidir.	51,72	59,63
3	Güvenlik hizmetleri yeterlidir.	66,78	72,04
4	Ulaşım imkanları yeterlidir.	70,71	73,52
5	Kütüphane hizmetleri yeterlidir.	75,12	73,36
6	Temizlik ve bakım hizmetleri yeterlidir.	56,74	65,93
7	Kurum içerisinde önem verildiğimi ve ciddiye alındığımı hissederim.	61,84	69,44
8	Kurum içerisinde olumlu bir iletişim ortamı vardır.	62,46	70,39
9	Çalışma ortamımın fiziki koşulları uygundur.	67,19	71,71
10	Kurumun web sayfasında ihtiyacım olan bilgiye kolaylıkla ulaşılır.	74,73	76,80
11	Verilen görevler görev tanımıma uygundur.	68,89	74,93
12	İdari görevlere atama ve yükseltme süreçleri adildir.	46,29	65,35
13	Kurum mensubu olmaktan mutluluk duyarım.	72,60	77,08
Genel Memnuniyet Oranı		69,83	70,50

3.4. İş Dünyasının Mezunların Yeterliliğini Ölçme Değerlendirmesi

İş dünyasından 210 katılımcının OMÜ mezunlarının yeterliliklerine ilişkin değerlendirmeleri tablo 3.4'te yer almaktadır. Önceki yıla göre 2023 yılında iş dünyasının Omü mezunlarına yönelik değerlendirmelerinde %1,35 düzeyinde iyileşme olduğu belirlenmiştir. En yüksek yüzdeye sahip kriter "mezunların iletişime açık olması" iken, en düşük yüzde ise "Mezununuzun teorik bilgisi mesleki uygulama için yeterlidir" kriterindedir.

Tablo 3.4. İş Dünyasının Mezunların Yeterliliğini Hakkındaki Değerlendirmeleri

Memnuniyet Değerlendirme Kriterleri		**2022 (%)**	**2023 (%)**
1	Mezununuz iletişime açıktır.	73,75	85,00
2	Mezununuz işyerine kolaylıkla uyum sağlamıştır.	67,27	82,00
3	OMÜ mezununu çalıştırmak, üniversite ile iş birliğine olumlu katkı sağlar.	78,18	76,50
4	Mezununuza verilen eğitim faaliyet alanımız ile ilişkilidir.	76,36	70,00
5	Mezununuz, işletmeye katkı sağlamıştır.	62,35	72,00
6	Mezunlarınızı sektördeki diğer işletmelere de öneririm.	71,18	65,50
7	Mezununuzun teorik bilgisi mesleki uygulama için yeterlidir.	62,94	57,50
8	OMÜ mezunlarına işe alımda öncelik veririm.	66,63	60,00
Genel Memnuniyet Oranı		69,71	71,06

4. GENEL DEĞERLENDİRME ve SONUÇ

2023 yılında uygulanan memnuniyet anketlerine ilişkin sonuçlar birlikte değerlendirildiğinde "Akademik Personel Memnuniyet Anketi", "İdari Personel Memnuniyet Anketi" ve "Öğrenci Genel Memnuniyet Anketinde" genel memnuniyet ölçen ilk 6 soru Tablo 4.1.'de verilmiştir. Tabloya göre; iç paydaşlarımız olan öğrencilerin, akademik ve idari personelin; OMÜ'de ulaşım ve kütüphane hizmetlerinden memnun olduğu; ancak beslenme imkanlarından, sosyal, sportif ve sanat faaliyetler ile temizlik ve bakım hizmetleri konusunda kurum hizmetlerinden yeterli düzeyde memnun olmadığı görülmüştür.

Tablo 4.1. Memnuniyet Anketleri Ortak Kriter Sonuçları

	Memnuniyet Değerlendirme Kriterleri	Öğrenci Memnuniyet Oranı (%)	Akademik Personel Memnuniyet Oranı (%)	İdari Personel Memnuniyet Oranı (%)	Memnuniyet Düzeyi Ortalaması (%)
1	Beslenme imkanları yeterlidir.	50,50	71,17	60,48	60,72
2	Sosyal, sportif ve sanat faaliyetleri yeterlidir.	31,50	61,60	59,63	50,91
3	Güvenlik hizmetleri yeterlidir.	59,00	76,89	72,04	69,31
4	Ulaşım imkanları yeterlidir.	72,00	87,81	73,52	77,78
5	Kütüphane hizmetleri yeterlidir.	62,50	82,06	73,36	72,64
6	Temizlik ve bakım hizmetleri yeterlidir.	52,00	60,88	65,93	59,60