ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME KOORDİNATÖRLÜĞÜ

2024 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 2023 yılında sırasıyla 1744, 3017, 2494 ve 210 olmak üzere toplam 7465 paydaş katılırken, 2024 yılında ise sırasıyla 14975, 734, 513 ve 739 olmak üzere toplam 16961 paydaş katılmıştır.

Tablo 2.1. Yıllara göre Anket Katılımcı Sayısı

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

3. 2024 YILINDA UYGULANAN ANKETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ

3.1. Öğrenci Memnuniyeti

Öğrenci memnuniyet anketine 2023 yılında ise 1744 öğrenci katılım sağlarken, 2024 yılında 14.975 öğrenci katılmıştır. Öğrencilerin genel memnuniyeti 2024 yılında %69,62 düzeyine ulaşarak %17,94 artış göstermiştir.

Tablo 3.1.'de yer alan anket sonuçlarına göre memnuniyet düzeyi en düşük olan "Dersliklerin fiziki şartları yeterlidir" kriteri olurken, memnuniyet düzeyi en yüksek ise "Ulaşım imkanları yeterlidir" kriteri olmuştur.

Tablo 3.1. Öğrenci Memnuniyeti Değerlendirmesi

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

3.2. Akademik Personel Memnuniyeti

Ankete 2023 yılında ise 3017 akademik personel, 2024 yılında ise 734 akademik personel katılım gerçekleştirmiştir. Uygulanan anket sonuçlarına göre; Tablo 3.1'de belirtilen 2023 yılında memnuniyet düzeyi %75,24, 2024 yılı memnuniyet düzeyi ise %69,32 olarak gözlemlenmiştir.

Akademik personelin cevapladığı anket sonucunda %60 memnuniyet düzeyinin altında dört değerlendirme yapıldığı görülmüştür. Bu değerlendirmeler sonucunda sosyal, sportif ve sanat faaliyetleri, temizlik hizmetleri, araştırmaya yönelik teşvikler ile araştırma imkânları düşük düzeydedir. Web sayfasına erişim konularında üst düzeyde memnuniyet görülmüş olup akademik personelin kurumun mensubu olmaktan memnun oldukları tespit edilmiştir.

Tablo 3.2. Akademik Personel Memnuniyet Değerlendirmesi

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 hissederim.	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. geliştirime 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**

3.3. İdari Personel Memnuniyeti

Ankete 2023 yılında 2494 idari personel, 2024 yılında ise 513 idari personel katılım sağlamıştır. İdari personel memnuniyet düzeyi 2023 yılında %70,50 iken, 2024 yılında göre %68,86'dır.

İdari personelin cevapladığı anket sonucunda %60 memnuniyet düzeyinin altında üç değerlendirme yapıldığı görülmüştür. Katılımcılar sosyal, sportif ve sanat faaliyetlerin, idari görevlere atama ve yükseltme süreçleri adaletinin ve kantin-kafeterya hizmetlerinin yeterli düzeyde olmadığı görüşünde bulunmuşlardır. Bununla birlikte temizlik hizmetleri; beslenme imkânları, çalışma ortamı, kurum içi iletişim olanakları ile kurum içerisinde personelin ciddiye alındığı hissinin sorularında memnuniyet düzeyi her ne kadar istenilen düzeyin üzerinde olsa da %70'in altında kalması bu konular üzerine de değerlendirme yapılması gerektiğini göstermiştir. Üst düzeyde memnuniyet değerlendirmesi belirlenen konu ise web sayfasında ihtiyacı olan bilgiye erişim olduğu görülmüştür

Tablo 3.3. İdari Personel Memnuniyet Değerlendirmesi

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 hissederim.	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**

3.4. İş Dünyasının Mezunların Yeterliliğini Ölçme Değerlendirmesi

İş Dünyasının Mezunların Yeterliliğini Ölçme Anketi, 2023 yılında 361 katılımcı ile 2024 yılında 739 katılımcı ile gerçekleştirilmiştir. Bir önceki seneye göre genel memnuniyet oranında %2,3 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 koruduğu tespit edilmiş, ancak yine de geliştirmeye açık yön olduğu görülmüştür. Katılımcı sayısı 2023 yılına göre %105 artmış olup, Memnuniyet düzeylerinin artırılması amacıyla iyileştirme çalışmalarının yapılması gerektiği değerlendirilmiştir.

Tablo 3.4. İş Dünyasının Mezunların Yeterliliğini Hakkındaki Değerlendirmeleri

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

4. GENEL DEĞERLENDİRME ve SONUÇ

Memnuniyet anketlerine ilişkin 2024 yılına ait 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 ve güvenlik hizmetlerinden orta düzeyde memnun oldukları; 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.	70,00	65,90	61,60	65,83
2	Sosyal, sportif ve sanat faaliyetleri yeterlidir.	67,00	52,43	53,49	57,64
3	Güvenlik hizmetleri yeterlidir.	69,40	65,38	70,57	68,45
4	Ulaşım imkanları yeterlidir.	73,00	83,28	74,70	76,99
5	Kütüphane hizmetleri yeterlidir.	72,60	74,96	75,40	74,32
6	Temizlik ve bakım hizmetleri yeterlidir.	66,00	53,64	65,81	61,82