



KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ

2023 YILI OCAK-HAZİRAN DÖNEMİ - MEMNUNİYET ANKETLERİ İZLEME VE DEĞERLENDİRME ARA 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 amaçla 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. Tüm geri bildirim kanallarından alınan geri bildirimler (anket hariç) ÜNİKYS yazılımı üzerinde kayıt altına alınmakta ve takibi yapılmaktadır.

Paydaş katılımının sağlandığı 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. Kalite Koordinatörlüğü tarafından hazırlanan "2023 yılı Anket Uygulama ve İzleme Planı", Kalite Komisyonu tarafından onaylanarak tüm birimlere duyurulmuş ve uygulamaya başlanmıştır. Planda; uygulanması gereken anketler, sorumlu birimler, hedef kitle, gereklilik kaynağı, uygulama dönemi, uygulama araç ve yöntemleri, rapor dönemleri gibi unsurlar belirlenmiştir.

Kalite Koordinatörlüğü, 2023 yılı Anket Uygulama ve İzleme Planına göre sorumluluk alanında bulunan "Akademik Personel Memnuniyet Anketi", "İdari Personel Memnuniyet Anketi" ve "Öğrenci Genel Memnuniyet Anketi"ni belirlenen yöntemlere uygun olarak gerçekleştirmiştir. Öğrenci Memnuniyet Anketi "Survey" yazılımı üzerinden gerçekleştirilirken Akademik ve İdari Personel Memnuniyet Anketi ise ÜBYS Sistemi Anket Modülü üzerinden gerçekleştirilmiştir. ÜBYS sisteminde yer alan öğrenci bilgi modülüne üniversitemiz öğrenci bilgilerinin tanımlanma/aktarıma işlemleri tamamlandığında öğrenci memnuniyet anketlerinin de ÜBYS sistemi üzerinden uygulanması planlanmaktadır. Anketler, katılıma sayısını artırmak amacıyla ilgili paydaşlarımıza ÜBYS, mail ve mesaj vb. yöntemlere anketlere katılım duyurusu yapılmış ve ayrıca ÜNİKYS Anketler sekmesinden de paylaşılmıştır.

Kalite Koordinatörlüğünün sorumluluğunda bulunan anketler için "Anket Uygulama ve İzleme Planı"nda değerlendirme rapor dönemleri yılsonu olarak belirlenmiştir. Ancak, memnuniyet düzeyine göre gerçekleştirilecek iyileştirmeleri belirlemek amacıyla "Akademik Personel Memnuniyet Anketi", "İdari Personel Memnuniyet Anketi" ve "Öğrenci Genel Memnuniyet Anketi" için ara değerlendirme yapılmasına ihtiyaç duyulmuştur.

Bu raporun amacı, 2023 yılı Ocak-Haziran dönemine ait iç paydaşlarımız olan öğrenci, akademik ve idari personelin üniversitemizde yürütülen faaliyetler ve hizmetlere ilişkin memnuniyetlerini ölçmek, memnuniyet düzeylerini izlemek ve sonuçlarına göre iyileştirmelere yansıtılarak memnuniyetlerini artırmaktır.



Anketlerin değerlendirilmesinde uygulanacak yönetsel yaklaşım; OMÜ, PP.5.3.PRS.0001 Paydaş Geri Bildirim Yönetimi Prosedüründe yer alan “4.4. Paydaş Geri Bildirimlerinin Alınması-Çizelge 4.1. Memnuniyet Düzeyi Aralıklarına Göre Anket Değerlendirme Yaklaşımı” maddesi ile anketlerin değerlendirilmesindeki yönetsel yaklaşımını belirlemiştir. İlgili madde gereğince 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

Akademik personel, idari personel ve öğrenci ile ilgili genel memnuniyet anketlerine toplamda; 2021 yılında 172; 2022 yılında 1853 paydaş ve 2023 yılı Ocak-Haziran Dönemi içerisinde 5456 paydaş katılım sağlamıştır.

Tablo 2.1. Yıllara göre Anket Katılımcı Sayısı

Anket Adı	2020	2021	2022	2023
Akademik Personel Memnuniyet Anketi	732	29	415	1132
İdari Personel Memnuniyet Anketi		-	230	892
Öğrenci Genel Memnuniyet Anketi	1357	51	1174	3432

Pandemi sürecinin olumsuz etkilerinin sürmesi ve uzaktan eğitim gibi nedenlerle 2021 yılında katılımcı sayılarında düşüş gözlenmiştir. 2022 yılında uygulanacak anketlere katılımcı sayısının artırılması amacıyla 2022 yılı bütünlük eylem planında uygulama adımı olarak tanımlanmıştır. Bu doğrultuda, anketlerin güncellenmesi ve yöntemlerin belirlenmesi ile ilgili “Program Yeterlilikleri Ölçme ve Değerlendirme İzleme Grubu” oluşturulmuştur. Ancak, üniversitenin bütünlük bir bilgi yönetim sistemine geçiş sürecinde olması ve anketlerin bu sistem üzerinden gerçekleştirilmesi kararı sonucunda tanımlanan faaliyetlerin uygulamaya konulması 2023 yılına sirayet etmiştir. 2023 yılında Kalite Koordinatörlüğü tarafından “Anket Uygulama ve İzleme Planı” hazırlanmış ve belirlenen yöntemlere göre uygulanmıştır. Katılımcı sayısını artırarak daha fazla geri bildirim ulaşılma amacını taşıyan çalışmalar sonucunda her üç ankette de etkisini göstermiş ve katılımcı sayısını artırma hedefine ulaşılmıştır. Tablo 2.1 verilerine göre; 2023 yılında



3. 2023 OCAK-HAZİRAN DÖNEMİ UYGULANAN ANKETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ

3.1. Öğrenci Memnuniyet Anketi

Öğrenci memnuniyet anketi, gerçekleştirilen güncelleme sonucunda 11 sorudan 26 soruya çıkmıştır. Anketin ilk bölümü kampüs yaşamından memnuniyet, ikinci bölümü kayıtlı oldukları programdan memnuniyet ve üçüncü bölüm Kalite ve Akreditasyon Süreçlerine Katılım ve Memnuniyet olmak üzere üç ana bölümden oluşmuştur. Üniversitemizde 2021 yılında 51 öğrenci, 2022 yılında 1174 öğrenci ve 2023 yılı ilk yarısında 3432 öğrenci katılımcı ile gerçekleştirilmiştir. Katılımcı sayısı 2023 yılının ilk yarısında olmasına rağmen 2022 yılına oranla yaklaşık olarak 3 kat artış göstermiştir. Ayrıca, yapılan anket sonuçlarına göre memnuniyet düzeyi 2022 yılına göre %3,29 oranında artış göstermiştir.

Tablo 3.1.'de yer alan anket sonuçlarına göre geçen yılda olduğu gibi memnuniyet düzeyi en düşük olan "Sosyal, sportif ve sanat faaliyetleri yeterlidir" ve "Öğrencilerin ders dışı etkinlikler yapmalarına olanak veren, sosyal ve kültürel gereksinimlerini karşılayan altyapılar yeterlidir." kriterleri olurken, memnuniyet düzeyi en yüksek ise "Ulaşım imkanları yeterlidir" kriteri olmuştur. Ankete katılım sağlayan öğrencilerin, derslerin fiziki özelliklerinin, sosyokültürel/mesleki/teknolojik altyapıların, öğrenci hizmetleri, danışmanlık hizmetleri konusunda memnuniyetlerinin yeterli düzeyde olmadığı anlaşılmıştır. Bununla birlikte öğrenciler Eğitim-öğretimle ilgili karar alma süreçlerinde görüşlerinin dikkate alınmadığı görüşündedir.

Tablo 3.1. Öğrenci Memnuniyet Anket Sonuçları

Memnuniyet Değerlendirme Kriterleri		2021(%)	2022 (%)	2023(%)
Kampüs yaşamından memnuniyet				
1	Beslenme imkanları yeterlidir.	67,06	57,68	62,69
2	Sosyal, sportif ve sanat faaliyetleri yeterlidir.	54,90	47,53	49,94
3	Güvenlik hizmetleri yeterlidir	63,92	62,45	63,43
4	Ulaşım imkanları yeterlidir.	68,24	70,86	74,95
5	Kütüphane hizmetleri yeterlidir.	71,76	65,27	67,05
6	Temizlik ve bakım hizmetleri yeterlidir.	63,14	58,60	61,39
7	Öğrenci işleri hizmetleri yeterlidir.	62,75	58,03	59,18
8	Dersliklerin fiziki şartları yeterlidir. (Kapasite, teknik donanım, sıcaklık, ışık vb.)	61,96	51,26	55,42
Kayıtlı oldukları programdan memnuniyet				
9	Programda yer alan dersler teorik açıdan yeterlidir.	57,25	*	69,28
10	Programda yer alan derslere ait uygulama alanları yeterlidir.	67,84	*	58,89
11	Derslerde edinilen bilgi ve beceriler bireysel ve mesleki yaşantıma fayda sağlar.	62,75	*	72,38
12	Bölüm içerisinde öğrenci olarak önem verildiğimi ve ciddiye alındığımı hissediyorum.	61,18	*	62,39
13	Danışmanım bana gerekli zamanı ayırmaktadır.	50,98	*	69,90



14	Belirlenen danışmanlık saatlerinde danışmanımla görüşebiliyorum.	60,78	*	71,39
15	Danışmanım akademik gelişimimi izlemektedir.	*	*	61,92
Kalite ve Akreditasyon Süreçlerine Katılım ve Memnuniyet				
16	Ulusal ve uluslararası öğrenci hareketliliği teşvik edilir.	*	*	61,88
17	Öğrenci olarak önem verildiğimi ve ciddiye alındığımı hissediyorum.	61,18	53,65	59,96
18	Üniversite web sayfalarında ihtiyacım olan bilgiye kolaylıkla ulaşıyorum.	*	66,53	66,63
19	Üniversite kariyer planlamasında çeşitli olanaklar sağlamaktadır.	*	58,46	60,99
20	Öğrencileri ders ve kariyer planlaması konularında yönlendirecek danışmanlık hizmeti verilir.	*	*	59,77
21	Öğrenci başarısının değerlendirilmesi şeffaf, adil ve tutarlı yöntemlerle yapılır.	*	*	64,93
22	Kütüphane, sınıf, laboratuvar ve diğer teknolojik altyapı olanakları, eğitim amaçlarına ve program çıktılarına ulaşmak için yeterlidir.	*	*	59,69
23	Öğrencilerin ders dışı etkinlikler yapmalarına olanak veren, sosyal ve kültürel gereksinimlerini karşılayan altyapılar yeterlidir.	*	*	52,66
24	Öğrencilerin mesleki gelişimlerini destekleyen ve öğrenci-öğretim üyesi ilişkilerini canlandıran altyapılar yeterlidir.	*	*	58,54
25	Özel gereksinime ihtiyaç duyan bireyler için kampüs genelinde gerekli düzenlemeler yapılır.	*	*	61,58
26	Eğitim-öğretimle ilgili karar alma süreçlerinde öğrenci görüşleri dikkate alınır.	67,84	*	55,93
Genel Memnuniyet Oranı		62,75	59,12	62,41



3.2. Akademik Personel Memnuniyet Oranı

Akademik personel memnuniyet anketi gerçekleştirilen güncelleme sonucunda 19 sorudan 18 soruya düşürülmüştür. Ankete 2022 yılında 415 akademik personel katılım sağlamışken 2023 yılı ilk yarısında katılımcı sayısı 1132 akademik personel katılım gerçekleştirmiştir. 2023 yılı Ocak-Haziran dönemi olmasına rağmen katılımcı sayısı yaklaşık 3 kat artış gözlenmiştir. Uygulanan anket sonuçlarına göre; Tablo 3.2' de belirtilen bir önceki yıl memnuniyet oranı %65,29 iken 2023 yılında memnuniyet düzeyi %83,83'e yükseldiği gözlemlenmiştir.

Akademik personellerin yaptığı değerlendirme sonucunda %60 memnuniyet düzeyinin altında bir değerlendirme yapılmadığı görülmüştür. Ancak, sosyal, sportif ve sanat faaliyetleri ile temizlik hizmetlerinin istenilen düzeyde olmadığı tespit edilmiştir. Bununla birlikte ulaşım, web sayfasında erişim konularında üst düzeyde memnuniyet görülmüş olup akademik personellerin kurum mensubu olmaktan memnun oldukları tespit edilmiştir.

Tablo 3.2. Akademik Personel Memnuniyet Anketi Sonuçları

Memnuniyet Değerlendirme Kriterleri		2021 (%)	2022 (%)	2023 (%)
1	Beslenme imkanları yeterlidir.	66,21	62,79	78,97
2	Sosyal, sportif ve sanat faaliyetleri yeterlidir.	55,17	54,31	68,31
3	Güvenlik hizmetleri yeterlidir.	64,83	67,33	85,62
4	Ulaşım imkanları yeterlidir.	66,21	75,34	97,33
5	Kütüphane hizmetleri yeterlidir.	70,34	72,24	90,99
6	Temizlik ve bakım hizmetleri yeterlidir.	55,86	54,24	68,00
7	Kurum içerisinde önem verildiğimi ve ciddiye alındığımı hissedirim.	74,48	63,30	82,72
8	Kurum içerisinde olumlu bir iletişim ortamı vardır.	*	65,93	84,90
9	Çalışma ortamının fiziki koşulları uygundur.	77,24	62,75	78,37
10	Kurumun web sayfasında ihtiyacım olan bilgiye kolaylıkla ulaşılır.	77,24	76,13	95,84
11	Verilen görevler görev tanımına uygundur.	83,45	73,00	92,48
12	Kurum mensubu olmaktan mutluluk duyarım.	78,62	76,11	96,15
13	Araştırma ve yayın yapmaya ayrılabilen zamanın yeterlidir	61,54	59,85	80,40
14	Araştırma ve yayın yapmayı teşvik edici mekanizmalar yeterlidir.	55,39	53,55	72,98
15	Araştırma için sağlanan elektronik kaynaklar yeterlidir.	68,80	69,11	84,56
16	Proje, patent vb. geliştirmeye kapsamında verilen hizmetler yeterlidir.	*	67,00	84,42
17	Araştırma imkanları (laboratuvar, atölye vb.) yeterlidir.	59,13	57,01	74,22
18	Ders programları hazırlanırken ders yükleri adil bir şekilde dağıtılır.	79,20	68,67	92,61
Genel Memnuniyet Oranı		70,25	65,29	83,83



3.3. İdari Personel Memnuniyet Oranı

Üniversitemizde 2022 yılında 230 idari personelin katılımı ile gerçekleştirilen ankete 2023 yılında 892 idari personel katılım sağlamıştır. 2023 yılı Ocak-Haziran dönemi olmasına rağmen katılımcı sayısında yaklaşık 4 kat artış gözlenmiştir. Anket sonuçlarına göre idari personel memnuniyet düzeyi 2022 yılına oranla %2 oranında artarak %71,83 olmuştur. Ankette yer alan sorular arasında memnuniyet düzeyi %60'ın altında olan soru bulunmamaktadır. Bununla birlikte sosyal, sportif ve sanat faaliyetleri; temizlik-bakım hizmetleri; beslenme imkanları ile atama yükseltme süreçlerinin adilliği idari personellerce yeterli bulunmadığı tespit edilmiştir. Diğer anket sorularında memnuniyet düzeyi her ne kadar istenilen düzeyin üzerinde olsa da %80'in altında kalması bu konular üzerine de değerlendirme yapılması gerektiğini göstermiştir.

Tablo 3.3. İdari Personel Memnuniyet Anketi Sonuçları

Memnuniyet Değerlendirme Kriterleri		2022 (%)	2023(%)
1	Beslenme imkanları yeterlidir.	63,44	66,86
2	Sosyal, sportif ve sanat faaliyetleri yeterlidir.	51,72	60,91
3	Güvenlik hizmetleri yeterlidir.	66,78	72,95
4	Ulaşım imkanları yeterlidir.	70,71	74,53
5	Kütüphane hizmetleri yeterlidir.	75,12	76,66
6	Temizlik ve bakım hizmetleri yeterlidir.	56,74	66,93
7	Kurum içerisinde önem verildiğimi ve ciddiye alındığımı hissedirim.	61,84	70,77
8	Kurum içerisinde olumlu bir iletişim ortamı vardır.	62,46	71,87
9	Çalışma ortamımın fiziki koşulları uygundur.	67,19	73,12
10	Kurumun web sayfasında ihtiyacım olan bilgiye kolaylıkla ulaşılır.	74,73	77,59
11	Verilen görevler görev tanımıma uygundur.	68,89	75,89
12	İdari görevlere atama ve yükseltme süreçleri adildir.	46,29	67,82
13	Kurum mensubu olmaktan mutluluk duyarım.	72,60	77,92
Genel Memnuniyet Oranı		69,83	71,83



4. GENEL DEĞERLENDİRME

2023 yılında uygulanan memnuniyet anketlerine ilişkin sonuçlar birlikte değerlendirildiğinde; 2022 yılına göre 2023 yılında katılımcı sayısında büyük bir artış gözlenmekle birlikte kampüsteki kişi sayısı göz önüne alındığında katılımcı sayısını artırmaya yönelik çalışmaların devam ettirilmesi gerektiği anlaşılmıştır. Bu amaçla 2023 yılı içerisinde yapılacak anketler, sorumluları, duyuru zamanları, hedef kitle, anket uygulama ve raporlama dönemlerini içeren “2023 yılı Anket Uygulama ve İzleme Planı” oluşturulmuş ve duyurusu tüm birimlere yapılmıştır.

“Akademik Personel Memnuniyet Anketi”, “İdari Personel Memnuniyet Anketi” ve “Öğrenci Genel Memnuniyet Anketinde” ilk 6 soru genel memnuniyet ölçme sorusu olup ortak sorulara ilişkin aşağıda yer alan Tablo 4.1. hazırlanmıştır. Tabloya göre; iç paydaşlarımız olan öğrencilerin, akademik ve idari personelin; OMÜ’de ulaşım, güvenlik ve kütüphane hizmetlerinden memnun olduğu; ancak özellikle sosyal, sportif ve sanat faaliyetlerde geçen yıla (%51,19) oranla memnuniyette artış olsa bile yeteri düzeye ulaşmadığı görülmüştür. 2022 yılına oranla (%53,53) temizlik hizmetleri belli seviyede iyileştirme gösterdiği tespit edilmiştir.

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.	62,69	78,97	66,86	69,51
2	Sosyal, sportif ve sanat faaliyetleri yeterlidir.	49,94	68,31	60,91	59,72
3	Güvenlik hizmetleri yeterlidir.	63,43	85,62	72,95	74,00
4	Ulaşım imkanları yeterlidir.	74,95	97,33	74,53	82,27
5	Kütüphane hizmetleri yeterlidir.	67,05	90,99	76,66	78,23
6	Temizlik ve bakım hizmetleri yeterlidir.	61,39	68,00	66,93	65,44

5. ANKET SONUÇLARI İYİLEŞTİRME EYLEM PLANI

2022 yılında İç Paydaşlarımıza uygulanan anket sonuçlarına göre hazırlanan “Tablo 5.1. Anket Sonuçları İyileştirme Eylem Planı” 2023 yılında uygulamaya konulmuş ve çalışmalar halen devam etmektedir. Tabloda yer alan iyileştirmeler faaliyetin yürütüldüğü sorumlu birimler tarafından gerçekleştirilecek olup, ÜNİKYS “İyileştirme Modülü-Yönetim Görevi Ver-DİF” mekanizması ile kayıt altına alınmaktadır. Eylemlere ait gerçekleşme durumları Kalite Koordinatörlüğü tarafından izlenmekte olup, sistem raporları üst yönetime iletilmektedir.

2022 yılına ait değerlendirme raporu sonucunda hazırlanan “2022 yılı Anket İzleme ve Uygulama Eylem Planı”na ait belirlenen sürelerin halen devam etmesi nedeniyle söz konusu 2023 yılı Ocak-Haziran dönemine ait memnuniyet anketleri ara değerlendirme sonuçlarına göre ayrı bir eylem planı hazırlanmayacak olup “2023 Anket İzleme ve Uygulama Planı”nda belirtildiği üzere yıl sonunda gerçekleştirmelere ve anket sonuçlarına göre eylem planı hazırlanacaktır. Ancak, 2023 yılı memnuniyet anket sonuçları ilgili faaliyetleri yürüten birimlere duyurulacak ve verilen hizmetlere ilişkin paydaş memnuniyetleri ile 2022 eylem planındaki gerçekleştirmeler takip edilecektir.