

Dış Paydaş Memnuniyet Anketi Analiz Raporu

2020 Yılı

Anket Geliştirme ve Değerlendirme Ekibi

Dr. Öğr. Üyesi Gülçin ÖZBAY

Doç. Dr. Ersin ESKİLER

Dr. Öğr. Üyesi Metin SAYGILI

Dr. Öğr. Üyesi Aykut YILMAZ

Arş. Gör. Dr. Ümit ŞENGEL

Öğr. Gör. Ömer Sezai AYKAÇ

Öğr. Gör. Fatma Büşra POLAT

Şubat, 2021

DIŞ PAYDAŞ MEMNUNİYETİ ANKETİ SONUÇ RAPORU

Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi olarak Stratejik Planı kapsamında; ilişkide bulunulan kurumların görüş, öneri, talep ve beklentilerini gerçekçi bir şekilde belirlenmesi ve dış paydaşların görüşlerinin alınması amacıyla 2020 yılını değerlendirmek üzere dış paydaş anketi uygulanmıştır. Dış paydaşlarının ihtiyaçlarının belirlenmesi, beklentilerin karşılanma oranlarının ölçülmesi, kurumun güçlü ve zayıf yönlerinin belirlenmesi, iyileştirmeye açık alanların tespiti, var olan politikaların/ programların etkinliklerinin ölçümü açısından oldukça önem arz eden dış paydaş memnuniyet anketi, üniversitemizin süreçlerine dış paydaş katılımının sağlanması ve çeşitli iyileştirilmelerin hayata geçirilmesi konusunda yol gösterici olacaktır.

Üniversitemiz, kuruluş yılından bu yana paydaş ilişkilerine oldukça önem veren ve çeşitli geribildirim mekanizmaları (fikir soforaları, paydaş görüşmeleri vb.) ile paydaş görüş ve beklentilerini alan bir üniversite olmakla birlikte SUBÜ olarak dış paydaşlara yönelik ilk anketimiz 2020 yılı Dış Paydaş Memnuniyet Anketi'dir. Ankete ilişkin sonuçlar aşağıda yer almaktadır.

GENEL	Hiç memnun değilim		Memnun değilim		Ne memnunum ne de memnun değilim		Memnunum		Çok memnunum		Ortalama	%
	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
Toplam	297	4,60	255	3,95	1764	27,31	2387	36,95	1442	22,32	3,74	74,72

Dış paydaşların genel memnuniyetinin %74,72'lik oranla ortalamanın üzerinde olduğu, üniversitemiz faaliyetlerinden memnun oldukları görülmektedir.

İlişkide olunan birimlerle ilgili memnuniyet düzeyi	Hiç memnun değilim		Memnun değilim		Ne memnunum ne de memnun değilim		Memnunum		Çok memnunum		Ortalama	%
	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
1 Rektörlük	5	3,70	2	1,48	45	33,33	51	37,78	32	23,70	3,76	75,26
2 Genel Sekreterlik	5	3,85	6	4,62	46	35,38	45	34,62	28	21,54	3,65	73,08
3 Enstitüler	5	3,88	3	2,33	45	34,88	50	38,76	26	20,16	3,69	73,80
4 Fakülteler	5	3,68	4	2,94	39	28,68	60	44,12	28	20,59	3,75	75,00
5 Yüksekokulları/Meslek Yüksekokulu	4	2,82	4	2,82	43	30,28	55	38,73	36	25,35	3,81	76,20
6 Araştırma Merkezleri	4	3,08	6	4,62	44	33,85	49	37,69	27	20,77	3,68	73,69
7 İdari Birimler	5	3,73	7	5,22	44	32,84	51	38,06	27	20,15	3,66	73,13
8 Diğer	6	4,84	6	4,84	52	41,94	38	30,65	22	17,74	3,52	70,32
Toplam	39	3,70	38	3,61	358	33,90	399	37,55	226	21,25	3,69	73,81

Dış paydaşların ilişkide olduğu birimlere ilişkin memnuniyet düzeyleri incelendiğinde yüksekokul/meslek yüksekokullarının 3,81 ortalama ile ilk sırada yer aldığı, onu rektörlük (3,76) ve fakültelerin (3,75) takip ettiği tespit edilmiştir. Dış paydaşların ilişkide buldukları tüm birimlerden memnun oldukları görülmektedir.

Akademik personelin yaklaşımından memnuniyet düzeyi		Hiç memnun değilim		Memnun değilim		Ne memnunum ne de memnun değilim		Memnunum		Çok memnunum		Ortalama	%
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
9	İletişim	8	4,71	5	2,94	38	22,35	60	35,29	59	34,71	3,92	78,47
10	Yeterli Bilgilendirme	8	4,71	8	4,71	34	20,00	69	40,59	51	30,00	3,86	77,29
11	Görev ve Sorumluluk Bilinci	9	5,29	5	2,94	41	24,12	63	37,06	52	30,59	3,85	76,94
12	Sonuç Alma	9	5,29	7	4,12	40	23,53	61	35,88	53	31,18	3,84	76,71
Toplam		34	6,67	25	4,90	153	30,00	253	49,61	215	42,16	3,87	77,35

Üniversitemiz dış paydaşlarının akademik personelin yaklaşımından memnun oldukları saptanmış olup memnuniyet düzeyinin en yüksek olduğu kriterin iletişim (3,92) olduğu görülmektedir. Akademik personelin yeterli bilgilendirme yapması, görev ve sorumluluk bilinci açısından da dış paydaşların beklentilerini karşıladıkları belirtilmektedir.

İdari personelimizin yaklaşımından memnuniyet düzeyi		Hiç memnun değilim		Memnun değilim		Ne memnunum ne de memnun değilim		Memnunum		Çok memnunum		Ortalama	%
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
13	İletişim	7	4,12	5	2,94	43	25,29	70	41,18	45	26,47	3,83	76,59
14	Yeterli Bilgilendirme	8	4,71	5	2,94	45	26,47	72	42,35	40	23,53	3,77	75,41
15	Görev ve Sorumluluk Bilinci	8	4,71	3	1,76	45	26,47	73	42,94	41	24,12	3,80	76,00
16	Sonuç Alma	8	4,71	5	2,94	48	28,24	69	40,59	40	23,53	3,75	75,06
Toplam		31	4,56	18	2,65	181	26,62	284	41,76	166	24,41	3,79	75,76

Dış paydaşların idari personelin yaklaşımından memnun oldukları (3,79) görülmektedir. İdari personel iletişim, görev ve sorumluluk bilinci kriterleri açısından değerlendirildiğinde dış paydaş memnuniyetinin yüksek olduğu dikkat çekmektedir.

Kurumsal araçlardan bilgilere erişim düzeyi		Kesinlikle erişemiyorum		Erişemiyorum		Kısmen erişiyorum		Erişiyorum		Kesinlikle erişiyorum		Ortalama	%
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
17	Resmi Web Sayfası	2	1,18	8	4,71	37	21,76	71	41,76	52	30,59	3,96	79,18
18	Resmi Sosyal Medya Hesapları	2	1,18	9	5,29	42	24,71	75	44,12	42	24,71	3,86	77,18
19	Resmi Yazışmalar	6	3,53	9	5,29	50	29,41	67	39,41	38	22,35	3,72	74,35
20	Telefon	9	5,29	10	5,88	41	24,12	65	38,24	45	26,47	3,75	74,94
Toplam		19	2,79	36	5,29	170	25,00	278	40,88	177	26,03	3,82	76,41

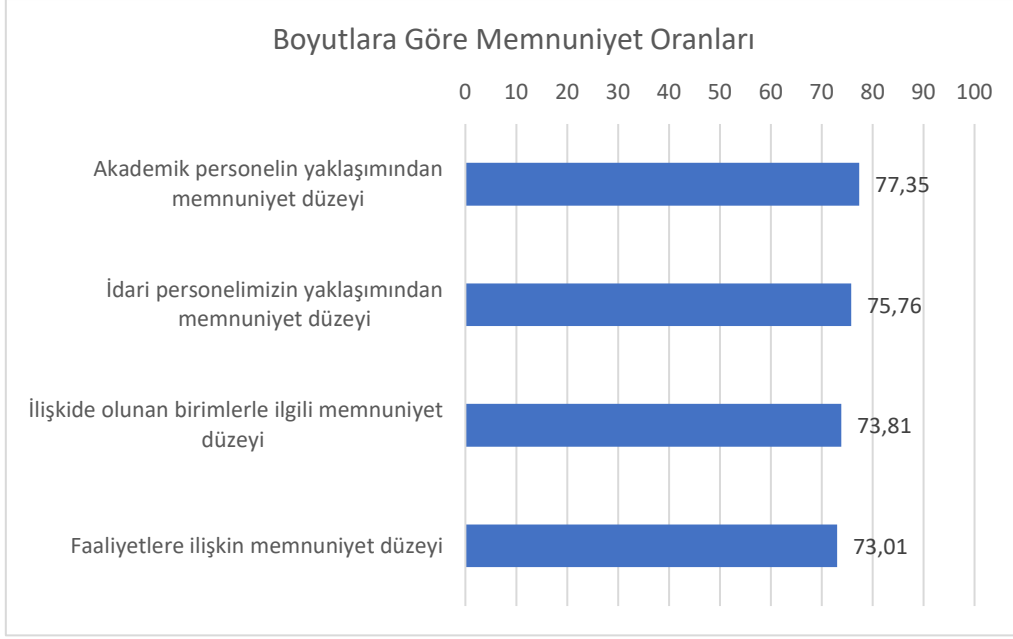
Kurumsal araçlardan bilgilere erişim konusunda dış paydaşlar tarafından en fazla tercih edilen kurumsal iletişim aracının resmi web sayfası olduğu, onu sırasıyla resmi sosyal medya hesapları ve telefonun takip ettiği belirlenmiştir. Resmi yazışmalar ise son sırada yer almakla birlikte dış paydaşların %74.35'lik gibi yüksek bir oranla bilgiye erişimde kullandığı görülmektedir.

Medya araçlarından bilgilere erişim düzeyi	Kesinlikle erişemiyorum		Erişemiyorum		Kısmen erişiyorum		Erişiyorum		Kesinlikle erişiyorum		Ortalama	%
	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
21 Basılı Medya (Gazete/Dergi vb.)	11	6,67	13	7,88	44	26,67	60	36,36	37	22,42	3,60	72,00
22 Görsel/İşitsel Medya (Televizyon/Radyo vb.)	11	6,67	10	6,06	47	28,48	60	36,36	37	22,42	3,62	72,36
23 Dijital Medya (Haber Portalı/Sosyal Medya/Web Siteleri vb.)	7	4,24	7	4,24	36	21,82	66	40,00	49	29,70	3,87	77,33
Toplam	29	5,86	30	6,06	127	25,66	186	37,58	123	24,85	3,69	73,90

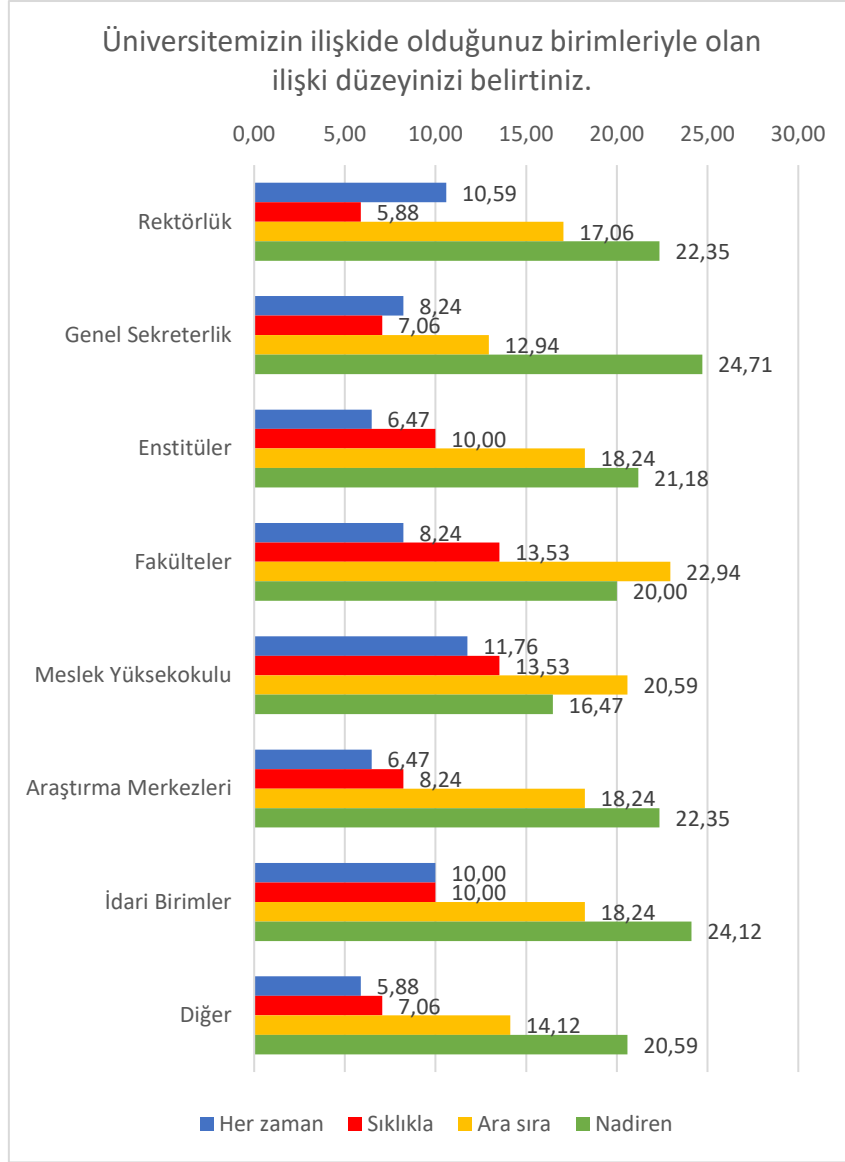
Dış paydaşların medya araçlarından bilgilere erişim düzeyi incelendiğinde en fazla erişimin yapıldığı aracın dijital medya olduğu görülmektedir. Görsel/İşitsel medya ve basılı medyanın ise dış paydaşların %72'si tarafından bilgiye erişim için kullanılan medya araçları olduğu saptanmıştır.

Faaliyetlere ilişkin memnuniyet düzeyi	Hiç memnun değilim		Memnun değilim		Ne memnunum ne de memnun değilim		Memnunum		Çok memnunum		Ortalama	%
	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
24 Diğer kurum ve kuruluşlar ile (kamu ve STK) olan ilişkilerinden	9	5,29	4	2,35	52	30,59	65	38,24	40	23,53	3,72	74,47
25 Şehrin kültürel hayatına sportif ve sosyo-kültürel etkinliklerle zenginlik katmasından	13	7,65	6	3,53	53	31,18	65	38,24	33	19,41	3,58	71,65
26 Sa Toplumsal gelişime yönelik düzenlemiş olduğu kurs ve sertifika programları vb. etkinliklerden	9	5,29	8	4,71	51	30,00	70	41,18	32	18,82	3,64	72,71
27 Kampüs ve sosyal olanaklarının şehir ile paylaşımından	13	7,65	9	5,29	57	33,53	61	35,88	30	17,65	3,51	70,12
28 Diğer kuruluşlarca düzenlenen organizasyonlara verdiği destekten	8	4,71	10	5,88	50	29,41	68	40,00	34	20,00	3,65	72,94
29 Toplumsal konularda halkı bilgilendirmesinden	10	5,88	8	4,71	54	31,76	68	40,00	30	17,65	3,59	71,76
30 Şehrin imajına ve gelişimine katkısından	11	6,47	7	4,12	52	30,59	66	38,82	34	20,00	3,62	72,35
31 Başvurulara karşı hassas davranmasından	10	5,88	6	3,53	51	30,00	68	40,00	35	20,59	3,66	73,18
32 Etik konulara yönelik hassasiyetinden (uygulamalarda fırsat eşitliği, tarafsızlık, şeffaflık vb.)	10	5,88	6	3,53	51	30,00	70	41,18	33	19,41	3,65	72,94
33 Bölge ekonomisine sağladığı katma değerden	7	4,12	10	5,88	50	29,41	64	37,65	39	22,94	3,69	73,88
34 Çevreye yönelik duyarlılığından	9	5,29	6	3,53	55	32,35	61	35,88	39	22,94	3,68	73,53
35 Bölge sorunlarına karşı duyarlılığından	7	4,12	8	4,71	55	32,35	65	38,24	35	20,59	3,66	73,29
36 Üniversite –Sanayi İşbirliklerinden	9	5,29	7	4,12	49	28,82	62	36,47	43	25,29	3,72	74,47
37 Sağladığı güven duygusundan	10	5,88	7	4,12	45	26,47	69	40,59	39	22,94	3,71	74,12
38 Genel memnuniyet dereceniz	10	5,88	6	3,53	50	29,41	65	38,24	39	22,94	3,69	73,76
Toplam	145	5,69	108	4,24	775	30,39	987	38,71	535	20,98	3,65	73,01

Dış paydaşların üniversitemiz faaliyetlerine ilişkin memnuniyet düzeyi incelendiğinde bölge sorunlarına karşı duyarlılığından, diğer kurum ve kuruluşlarla (kamu ve STK) olan ilişkilerinden memnuniyetin en yüksek ortalamaya sahip olduğu dikkat çekmektedir. Bölge ekonomisine sağladığı katma değer, üniversite – sanayi işbirlikleri, üniversitemizin sağladığı güven duygusu ve çevreye olan duyarlılığı da dış paydaş memnuniyetinin yüksek olduğu konulardır. Başvurulara karşı hassas davranılması ve etik konulara gösterilen özen açısından üniversitemiz dış paydaş memnuniyetini kazanmış durumdadır.



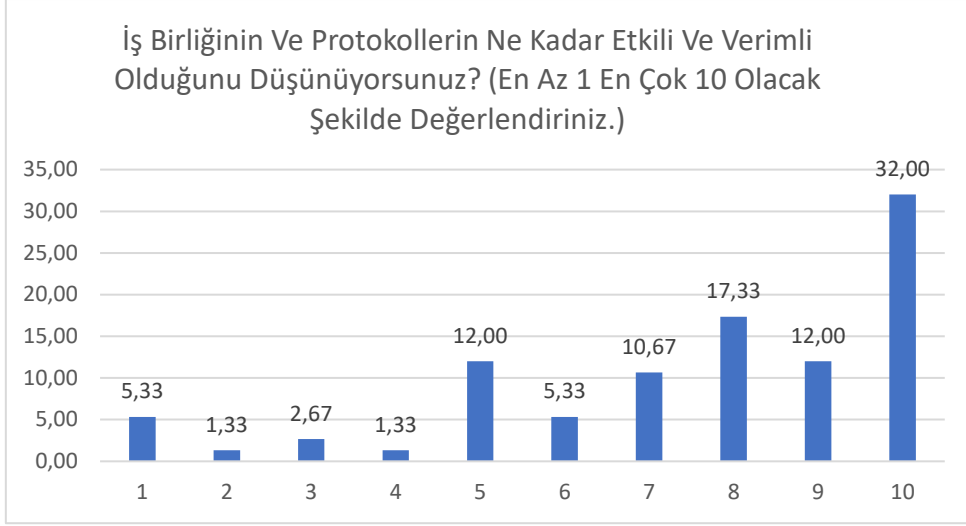
Akademik ve idari personelin yaklaşımı dış paydaşlar için memnuniyet oranının en yüksek olduğu iki boyut olarak değerlendirilmektedir. İlişkide olunan birimler ve faaliyetlere ilişkin memnuniyet oranının da yüksek olduğu görölmektedir.



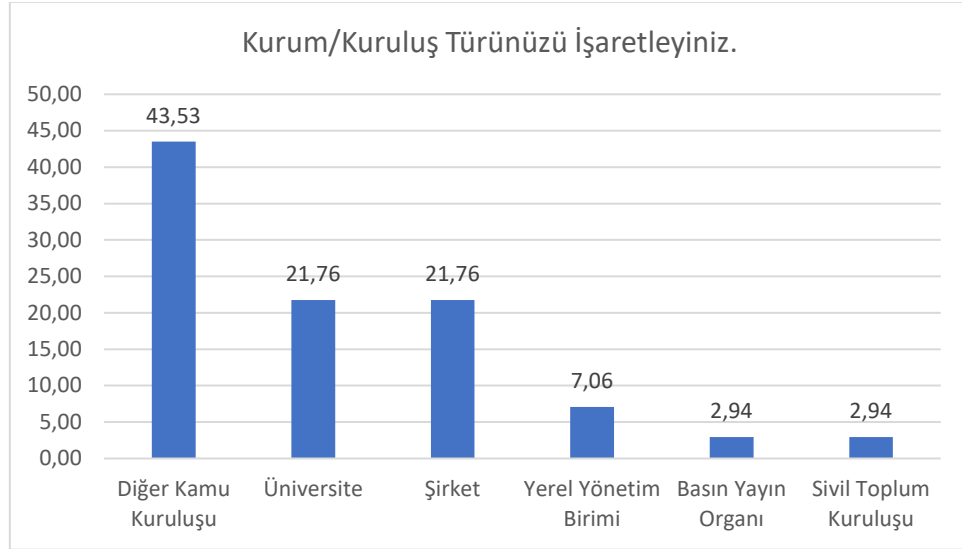
Dış paydaşların ilişkide olduğu birimler arasında ilişki düzeyinin en yüksek olduğu birimler meslek yüksekokulları ve fakültelerdir. Fakülteleri idari birimler ve enstitüler takip etmektedir.



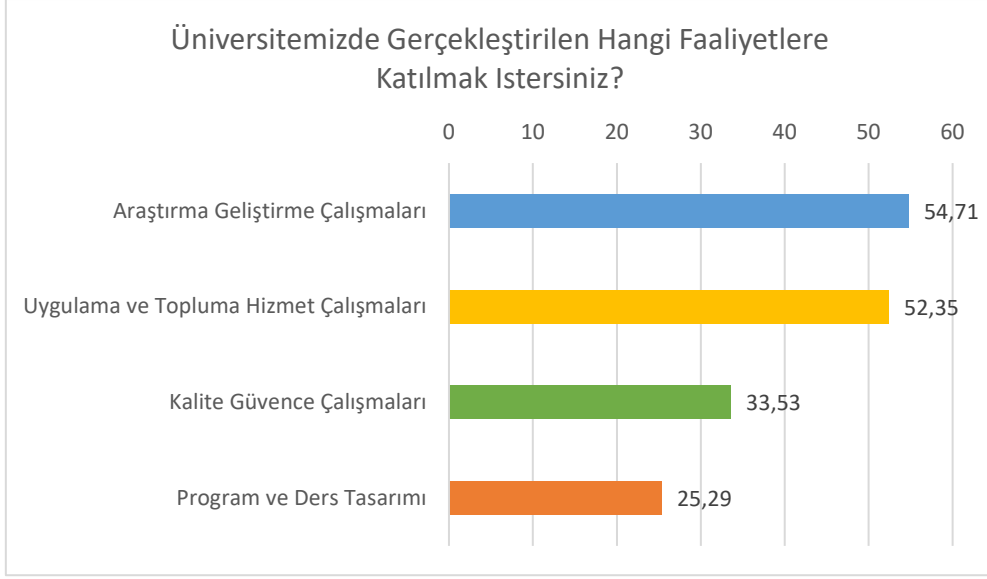
Dış paydaşların %34'ü üniversitemizle yürüttüğü ortak çalışma, işbirliği veya protokol olduğunu belirtmiştir.



Üniversitemizle işbirliği ve protokolü olan dış paydaşların çoğunluğu bu protokol ve işbirliklerinin yüksek düzeyde etkili ve verimli olduğunu belirtmiştir. Bu dış paydaşların %10.67'si ise protokollerin verimlilik düzeyinin düşük olduğunu aktarmıştır.



Ankete katılan dış paydaşların %43,53'ünü diğer kamu kuruluşları oluştururken, %21,76'sı üniversiteler, %21,76'sı ise şirketlerdir.



Dış paydaşların ağırlıklı olarak araştırma geliştirme çalışmaları ile uygulama ve topluma hizmet çalışmalarına katılmak istedikleri belirlenmiştir. Kalite güvence çalışmaları ile program ve ders tasarımı ise paydaşların katılmak istediği diğer çalışmalardır. Dış paydaşların birinci sırada araştırma geliştirme faaliyetlerine katılım isteği geçmiş yıllardaki işbirliklerimizin ağırlıklı olarak eğitim-öğretim süreçlerine ilişkin olmasından kaynaklıdır. Özellikle geçmiş yıllarda paydaş katılımının en fazla olduğu alanlar Program ve Ders Tasarımı gibi eğitim –öğretim süreçleri ile ilgili iken 2020 yılında bu durumun yerini araştırma –geliştirme ve topluma hizmet faaliyetlerine bıraktığı görülmektedir.