

Dış Paydaş Memnuniyet Anketi Analiz Raporu

2023 Yılı

Mart, 2024

DIŞ PAYDAŞ MEMNUNİYETİ ANKETİ SONUÇ RAPORU

Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi olarak Stratejik Planı kapsamında; ilişkide bulunan kurumların görüş, öneri, talep ve beklentilerini gerçekçi bir şekilde belirlenmesi ve dış paydaşların görüşlerinin alınması amacıyla 2023 yılını değerlendirmek üzere dış paydaş anketi uygulanmıştır. Dış paydaşlarının ihtiyaçlarının belirlenmesi, beklentilerin karşılama 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 sofraları, paydaş görüşmeleri vb.) ile paydaş görüş ve beklentilerini alan bir üniversite olmakla birlikte SUBÜ olarak dış paydaşlara yönelik anketimiz 2023 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	125	2,16	208	3,60	1662	28,75	5523	95,55	7106	122,94	4,32	86,36

İlişkide olunan birimlerden memnuniyet düzeyi	Hiç memnun değilim		Memnun değilim		Ne memnunum ne de memnun değilim		Memnunum		Çok memnunum		Ortalama	%
	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
1 Rektörlük	0	0,00	0	0,00	11	31,43	19	54,29	5	14,29	3,83	76,57
2 Genel Sekreterlik	1	2,86	1	2,86	10	28,57	19	54,29	4	11,43	3,69	73,71
3 Enstitüler	1	2,86	0	0,00	11	31,43	19	54,29	4	11,43	3,71	74,29
4 Fakülteler	2	5,71	0	0,00	11	31,43	19	54,29	3	8,57	3,60	72,00
5 Yüksekokulları/Meslek Yüksekokulu	1	2,86	0	0,00	12	34,29	19	54,29	3	8,57	3,66	73,14
6 Araştırma Merkezleri	1	2,86	0	0,00	13	37,14	17	48,57	4	11,43	3,66	73,14
7 İdari Birimler	0	0,00	0	0,00	10	28,57	20	57,14	5	14,29	3,86	77,14
8 Diğer	1	2,86	0	0,00	14	40,00	16	45,71	4	11,43	3,63	72,57
Toplam	7	1,48	1	0,43	92	19,44	148	34,56	32	14,29	3,70	74,07

Birim yöneticilerimizin 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	1	0,26	4	1,02	16	4,09	110	28,13	260	66,50	4,60	91,92
10 Yeterli Bilgilendirme	2	0,51	5	1,28	19	4,86	123	31,46	242	61,89	4,53	90,59
11 Görev ve Sorumluluk Bilinci	2	0,51	1	0,26	18	4,60	111	28,39	259	66,24	4,60	91,92
12 Sonuç Alma	2	0,51	3	0,77	16	4,09	122	31,20	248	63,43	4,56	91,25
Toplam	7	0,45	13	0,83	69	4,41	466	29,80	1009	64,51	4,57	91,42

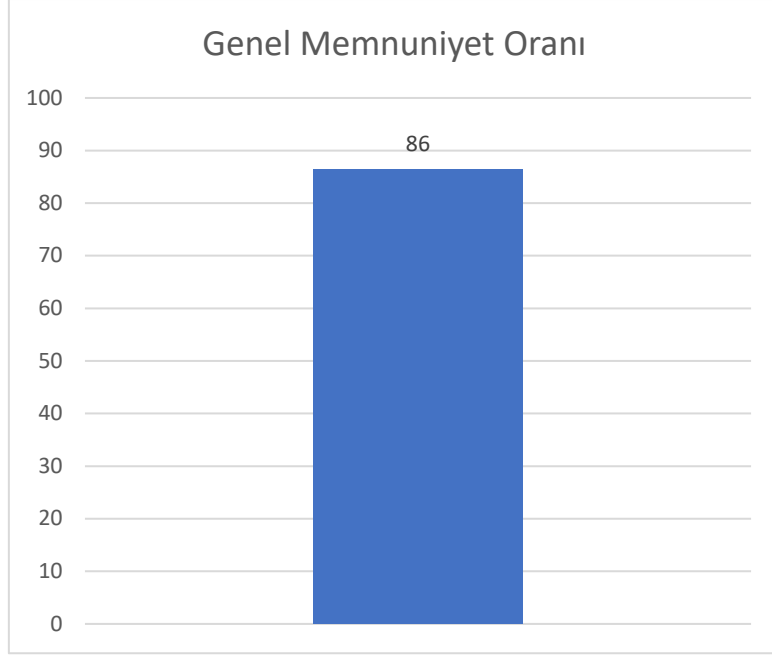
Akademik personelin yaklaşımından memnuniyet düzeyi		Hiç memnun değilim		Memnun değilim		Ne memnunum ne de memnun değilim		Memnunum		Çok memnunum		Ortalama	%
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
13	İletişim	1	0,23	1	0,23	28	6,57	136	31,92	260	61,03	4,53	90,66
14	Yeterli Bilgilendirme	2	0,47	5	1,17	35	8,22	128	30,05	256	60,09	4,48	89,62
15	Görev ve Sorumluluk Bilinci	1	0,23	2	0,47	31	7,28	133	31,22	259	60,80	4,52	90,38
16	Sonuç Alma	3	0,70	2	0,47	27	6,34	142	33,33	252	59,15	4,50	89,95
Toplam		7	0,41	10	0,59	121	7,10	539	31,63	1027	60,27	4,51	90,15

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	%		
17	İletişim	2	0,47	5	1,17	38	8,92	147	34,51	234	54,93	4,42	88,45
18	Yeterli Bilgilendirme	2	0,47	7	1,64	37	8,69	150	35,21	230	53,99	4,41	88,12
19	Görev ve Sorumluluk Bilinci	2	0,47	4	0,94	35	8,22	144	33,80	241	56,57	4,45	89,01
20	Sonuç Alma	3	0,70	6	1,41	34	7,98	151	35,45	232	54,46	4,42	88,31
Toplam		9	0,53	22	1,29	144	8,45	592	34,74	937	54,99	4,42	88,47

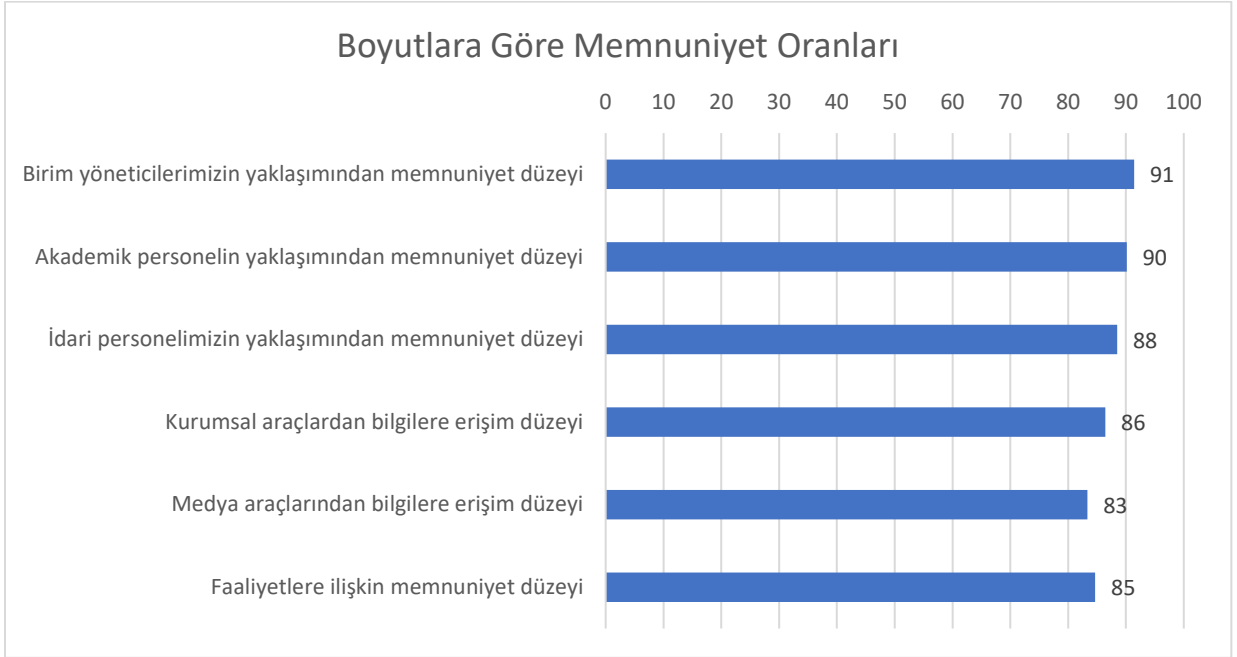
Kurumsal araçlardan bilgilere erişim düzeyi		Kesinlikle erişemiyorum		Erişemiyorum		Kısmen Erişiyorum		Erişiyorum		Kesinlikle erişiyorum		Ortalama	%
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
21	Resmi Web Sayfası	1	0,23	4	0,94	38	8,92	169	39,67	214	50,23	4,39	87,75
22	Resmi Sosyal Medya Hesapları	1	0,23	7	1,64	50	11,74	177	41,55	191	44,84	4,29	85,82
23	Resmi Yazışmalar	2	0,47	11	2,58	51	11,97	163	38,26	199	46,71	4,28	85,63
24	Telefon	2	0,47	4	0,94	49	11,50	171	40,14	200	46,95	4,32	86,43
Toplam		6	0,35	26	1,53	188	11,03	680	39,91	804	47,18	4,32	86,41

Medya araçlarından bilgilere erişim düzeyi		Kesinlikle erişemiyorum		Erişemiyorum		Kısmen Erişiyorum		Erişiyorum		Kesinlikle erişiyorum		Ortalama	%
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
25	Basılı Medya (Gazete/Dergi vb.)	12	2,82	22	5,16	63	14,79	161	37,79	168	39,44	4,06	81,17
26	Görsel/İşitsel Medya (Televizyon/Radyo vb.)	3	0,70	19	4,46	64	15,02	163	38,26	177	41,55	4,15	83,10
27	Dijital Medya (Haber Portalı/Sosyal Medya/Web Siteleri vb.)	2	0,47	13	3,05	43	10,09	171	40,14	197	46,24	4,29	85,73
Toplam		17	1,33	54	4,23	170	13,30	495	38,73	542	42,41	4,17	83,33

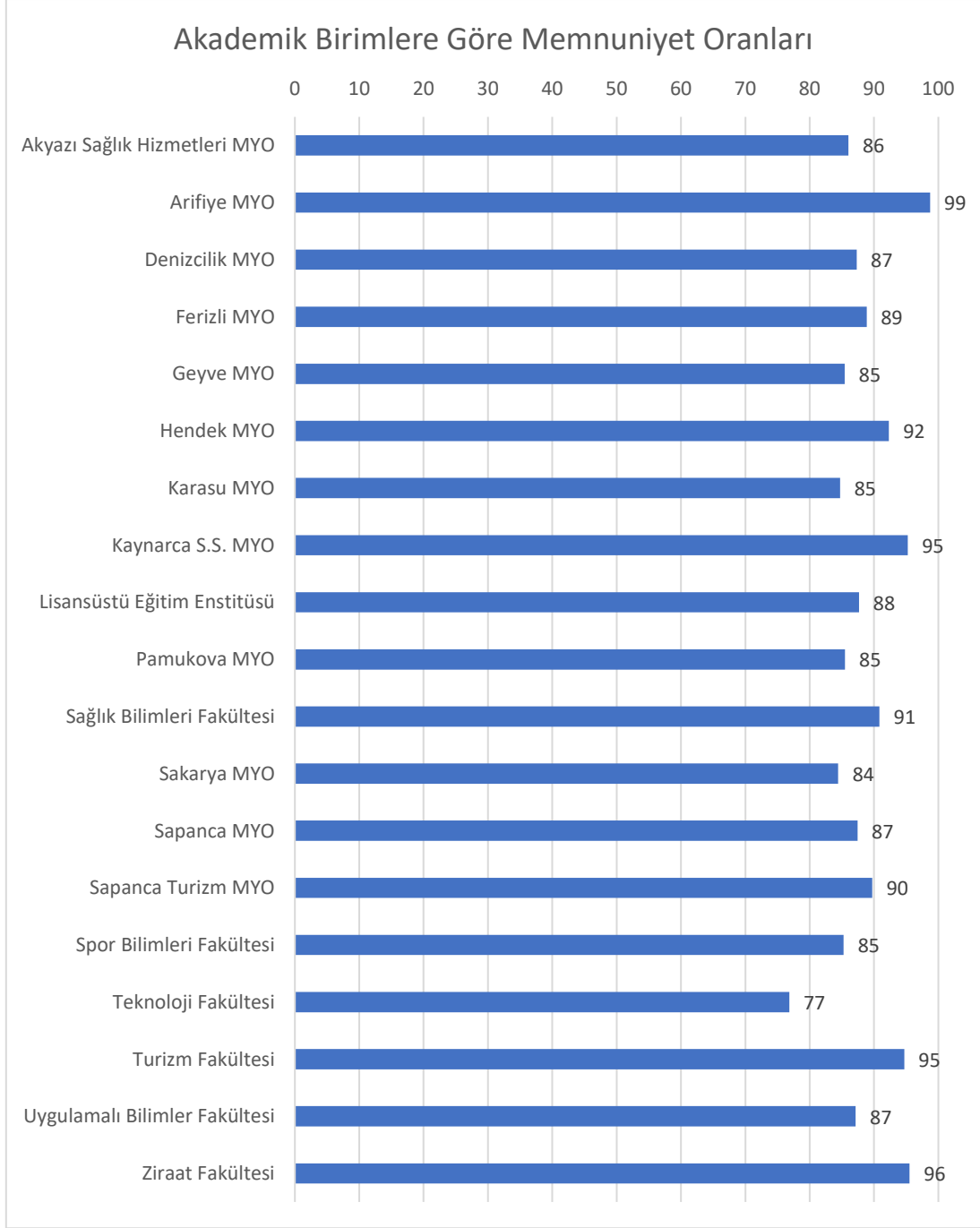
Faaliyetlere ilişkin memnuniyet düzeyi		Hiç memnun değilim		Memnun değilim		Ne memnunum ne de memnun değilim		Memnunum		Çok memnunum		Ortalama	%
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
28	Diğer kurum ve kuruluşlar ile (kamu ve STK) olan ilişkilerinden	3	0,70	3	0,70	46	10,80	178	41,78	196	46,01	4,32	86,34
29	Şehrin kültürel hayatına sportif ve sosyo-kültürel etkinliklerle zenginlik katmasından	6	1,41	10	2,35	59	13,85	184	43,19	167	39,20	4,16	83,29
30	Toplumsal gelişime yönelik düzenlenmiş olduğu kurs ve sertifika programları vb. etkinliklerden	5	1,17	7	1,64	61	14,32	175	41,08	178	41,78	4,21	84,13
31	Kampüs ve sosyal olanaklarının şehir ile paylaşımından	9	2,11	8	1,88	71	16,67	165	38,73	173	40,61	4,14	82,77
32	Diğer kuruluşlarca düzenlenen organizasyonlara verdiği destekten	5	1,17	5	1,17	72	16,90	165	38,73	179	42,02	4,19	83,85
33	Toplumsal konularda halkı bilgilendirmesinden	6	1,41	6	1,41	67	15,73	175	41,08	172	40,38	4,18	83,52
34	Şehrin imajına ve gelişimine katkısından	4	0,94	10	2,35	58	13,62	169	39,67	185	43,43	4,22	84,46
35	Başvurulara karşı hassas davranmasından	4	0,94	8	1,88	61	14,32	173	40,61	180	42,25	4,21	84,27
36	Etik konulara yönelik hassasiyetinden (uygulamalarda fırsat eşitliği, tarafsızlık, şeffaflık vb.)	4	0,94	4	0,94	62	14,55	170	39,91	186	43,66	4,24	84,88
37	Bölge ekonomisine sağladığı katma değerden	4	0,94	5	1,17	57	13,38	172	40,38	188	44,13	4,26	85,12
38	Çevreye yönelik duyarlılığından	4	0,94	2	0,47	59	13,85	178	41,78	183	42,96	4,25	85,07
39	Bölge sorunlarına karşı duyarlılığından	4	0,94	4	0,94	63	14,79	182	42,72	173	40,61	4,21	84,23
40	Üniversite-Sanayi İşbirliklerinden	5	1,17	5	1,17	53	12,44	158	37,09	205	48,12	4,30	85,96
41	Sağladığı güven duygusundan	6	1,41	2	0,47	50	11,74	181	42,49	187	43,90	4,27	85,40
42	Genel memnuniyet dereceniz	3	0,70	3	0,70	39	9,15	178	41,78	203	47,65	4,35	87,00
Toplam		72	1,13	82	1,28	878	13,74	2603	40,74	2755	43,11	4,23	84,69



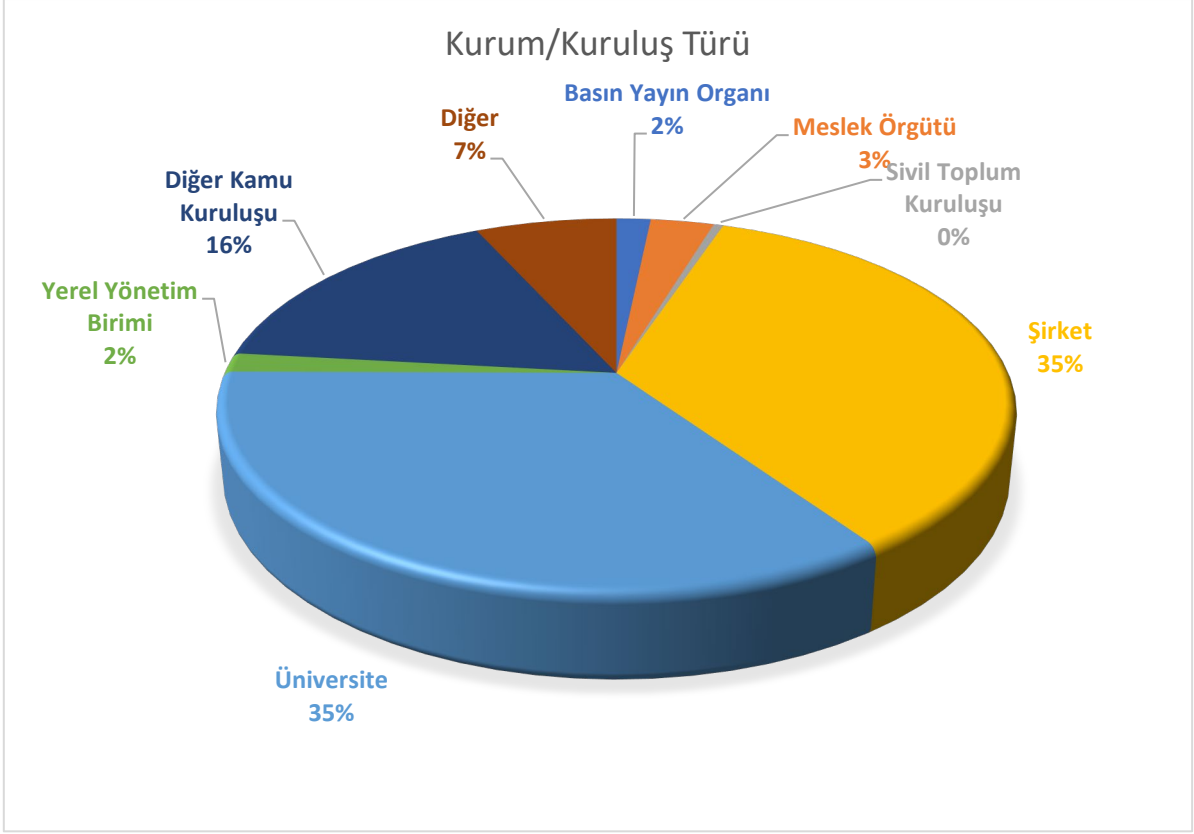
Dış paydaşların genel memnuniyetinin %86'lık oranla ortalamanın üzerinde olduğu, üniversitemiz faaliyetlerinden memnun oldukları görülmektedir.



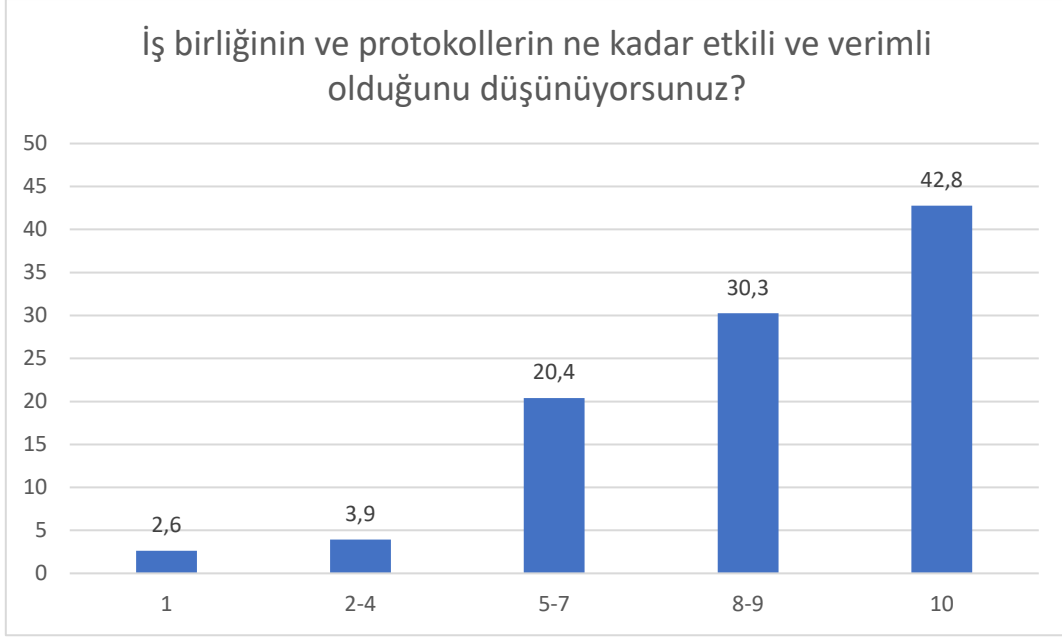
Birim yöneticilerimizin yaklaşımı dış paydaşlar için memnuniyet oranının en yüksek olduğu boyut olarak değerlendirilmektedir. Kurumsal araçlardan bilgilere erişim düzeyi, ilişkide olunan birimlerle ilgili memnuniyet düzeyi ve faaliyetlere ilişkin memnuniyet oranının da yüksek olduğu görülmektedir. Medya araçlarından bilgilere erişim düzeyi ise oran olarak yüksek olmasına rağmen diğer boyutlara göre düşük seviyede gözlemlenmiştir.



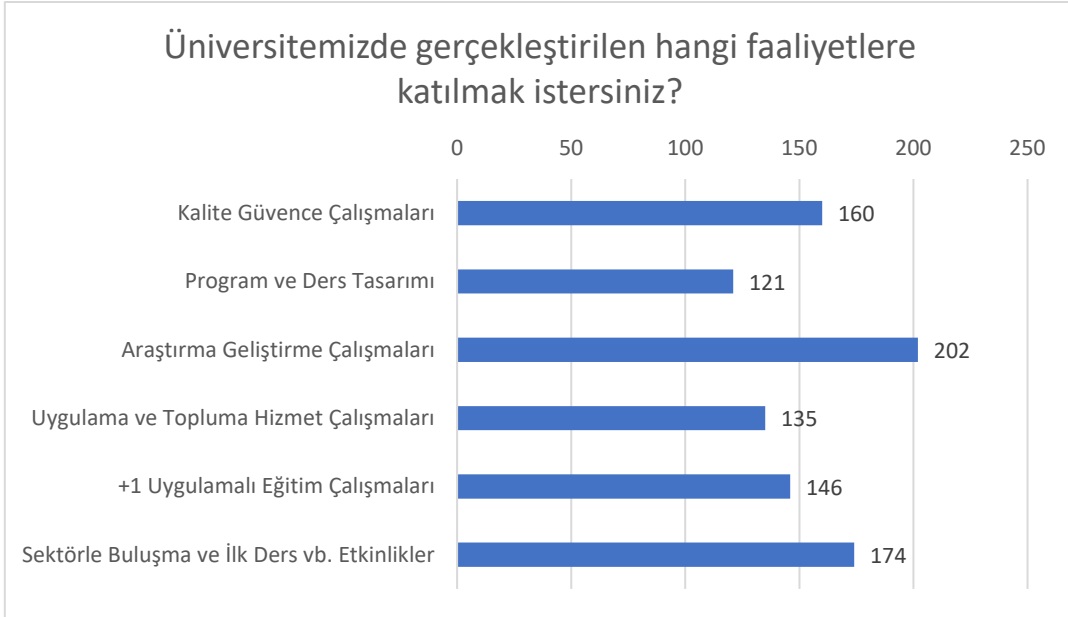
Akademik Birimlere göre memnuniyet oranları incelendiğinde dış paydaşlar için memnuniyet oranlarının genel olarak yüksek olduğu görülmektedir. Arifiye Meslek Yüksekokulu en yüksek orana sahip iken Teknoloji Fakültesi en düşük orana sahip olmuştur. Ziraat Fakültesi, Kaynarca S.S. Meslek Yüksekokulu, Turizm Fakültesi ve Hendek Meslek Yüksekokulu da akademik birimler arasında en yüksek orana ulaşmışlardır.



Dış paydaşların %36'sı üniversitemizle yürüttüğü ortak çalışma, iş birliği veya protokol olduğunu belirtmiştir.



Üniversitemizle iş birliği ve protokolü olan dış paydaşların çoğunluğu bu protokol ve iş birliklerinin yüksek düzeyde etkili ve verimli olduğunu belirtmiştir. Bu dış paydaşların sadece %2,6'sı 1 puan, %3,9'ü 2-4 arası puan vererek protokollerin verimlilik düzeyinin düşük olduğunu aktarmıştır.



Dış paydaşların ağırlıklı olarak Araştırma geliştirme ve +1 Uygulamalı Eğitim çalışmalarına katılmak istedikleri belirlenmiştir. Sektörle Buluşma ve İlk Ders vb. Etkinlikler ile Kalite Güvence Çalışmaları da paydaşların katılmak istediği diğer çalışmalar arasında yer almıştır. Uygulama ve Topluma Hizmet çalışmaları ile Program ve Ders tasarımı ise üniversitenin sistematik olarak paydaşlarla gerçekleştirdiği faaliyetler olup süregelen sürecin içerisinde halihazırda yer alan paydaşların diğer faaliyetlere de katılma arzusu sebebiyle diğer faaliyet alanlarına göre son sıralarda yer almaktadır.