

Dış Paydaş Memnuniyet Anketi Analiz Raporu

2024 Yılı

Ocak, 2025

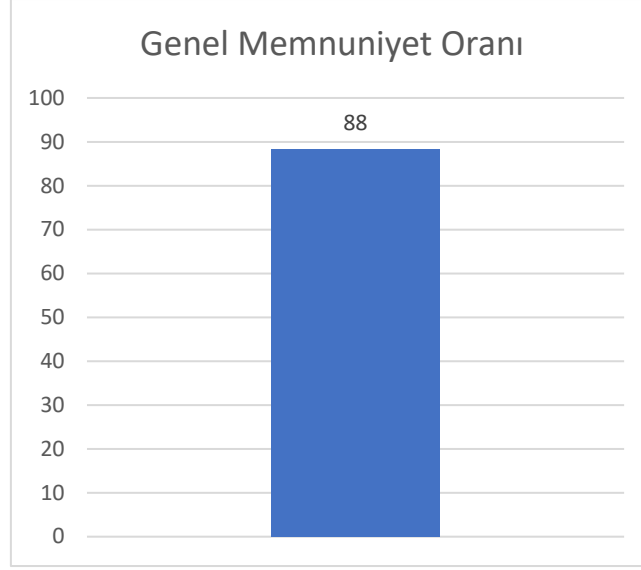
DIŞ PAYDAŞ MEMNUNİYETİ ANKETİ SONUÇ RAPORU

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 2024 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.

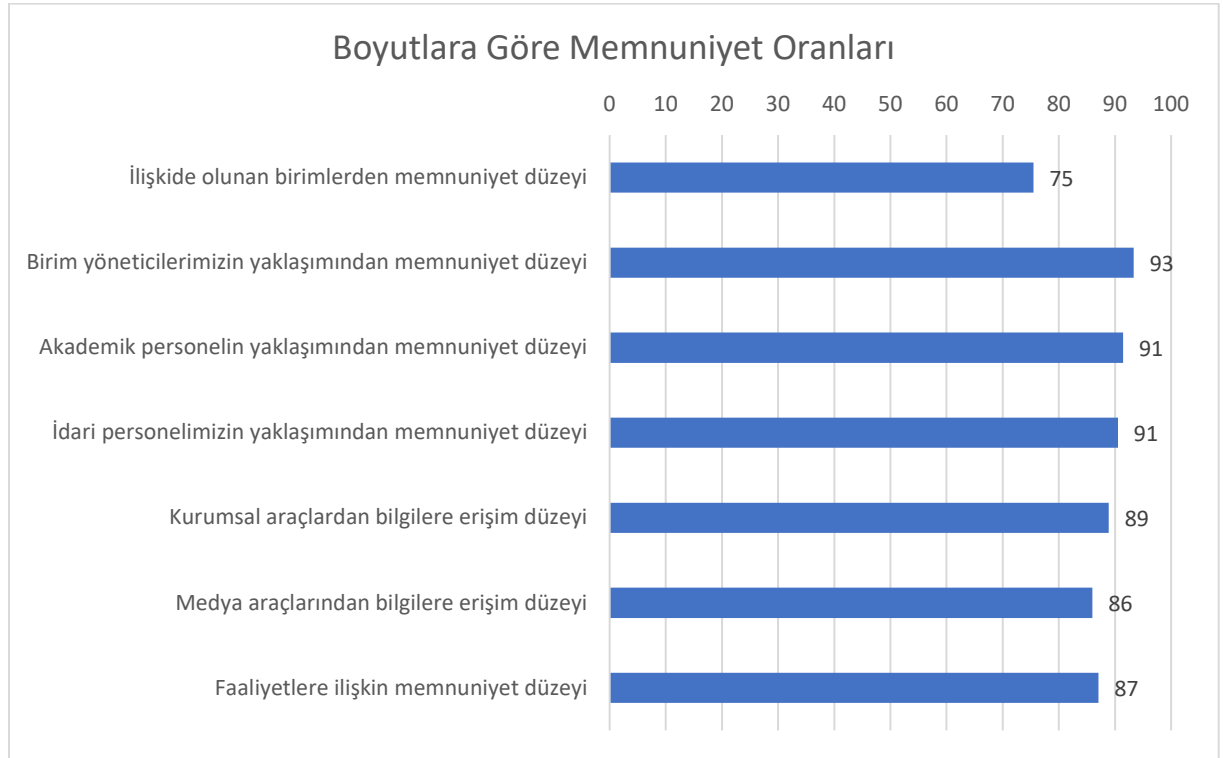
Üniversitemiz, kuruluş yılından bu yana paydaş ilişkilerine oldukça önem veren ve çeşitli geribildirim mekanizmaları (fikir sofraları, paydaş görüşmeleri vb.) ile paydaş görüş ve beklentilerini alan bir üniversite olmakla birlikte SUBÜ olarak dış paydaşlara yönelik anketimiz 2024 yılı Dış Paydaş Memnuniyet Anketi'dir. Ankete ilişkin sonuçlar aşağıda yer almaktadır.

GENEL		Hiç memnun		Memnun değilim		Ne memnunum ne		Memnunum		Çok memnunum		Ortalama	%
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
Toplam		63	1,09	178	3,08	1039	17,98	3274	56,64	6032	104,36	4,42	88,40
İlişkide olunan birimlerden memnuniyet düzeyi		Hiç memnun		Memnun değilim		Ne memnunum ne		Memnunum		Çok memnunum		Ortalama	%
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
1	Rektörlük	1	2,70	0	0,00	10	27,03	14	37,84	12	32,43	3,97	79,46
2	Genel Sekreterlik	2	5,41	0	0,00	11	29,73	14	37,84	10	27,03	3,81	76,22
3	Enstitüler	2	5,41	0	0,00	12	32,43	14	37,84	9	24,32	3,76	75,14
4	Fakülteler	3	8,11	0	0,00	12	32,43	13	35,14	9	24,32	3,68	73,51
5	Yüksekokulları/Meslek Yüksekokulu	2	5,41	0	0,00	13	35,14	13	35,14	9	24,32	3,73	74,59
6	Araştırma Merkezleri	2	5,41	0	0,00	13	35,14	12	32,43	10	27,03	3,76	75,14
7	İdari Birimler	0	0,00	0	0,00	13	35,14	13	35,14	11	29,73	3,95	78,92
8	Diğer	2	5,41	0	0,00	17	45,95	12	32,43	6	16,22	3,54	70,81
Toplam		14	2,60	0	0,21	101	19,40	105	22,70	76	20,65	3,77	75,47
Birim yöneticilerimizin yaklaşımından memnuniyet düzeyi		Hiç memnun		Memnun değilim		Ne memnunum ne		Memnunum		Çok memnunum		Ortalama	%
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
9	İletişim	0	0,00	2	0,74	11	4,07	56	20,74	201	74,44	4,69	93,78
10	Yeterli Bilgilendirme	0	0,00	5	1,85	9	3,33	69	25,56	187	69,26	4,62	92,44
11	Görev ve Sorumluluk Bilinci	0	0,00	2	0,74	8	2,96	69	25,56	191	70,74	4,66	93,26
12	Sonuç Alma	0	0,00	2	0,74	7	2,59	63	23,33	198	73,33	4,69	93,85
Toplam		0	0,00	11	1,02	35	3,24	257	23,80	777	71,94	4,67	93,33

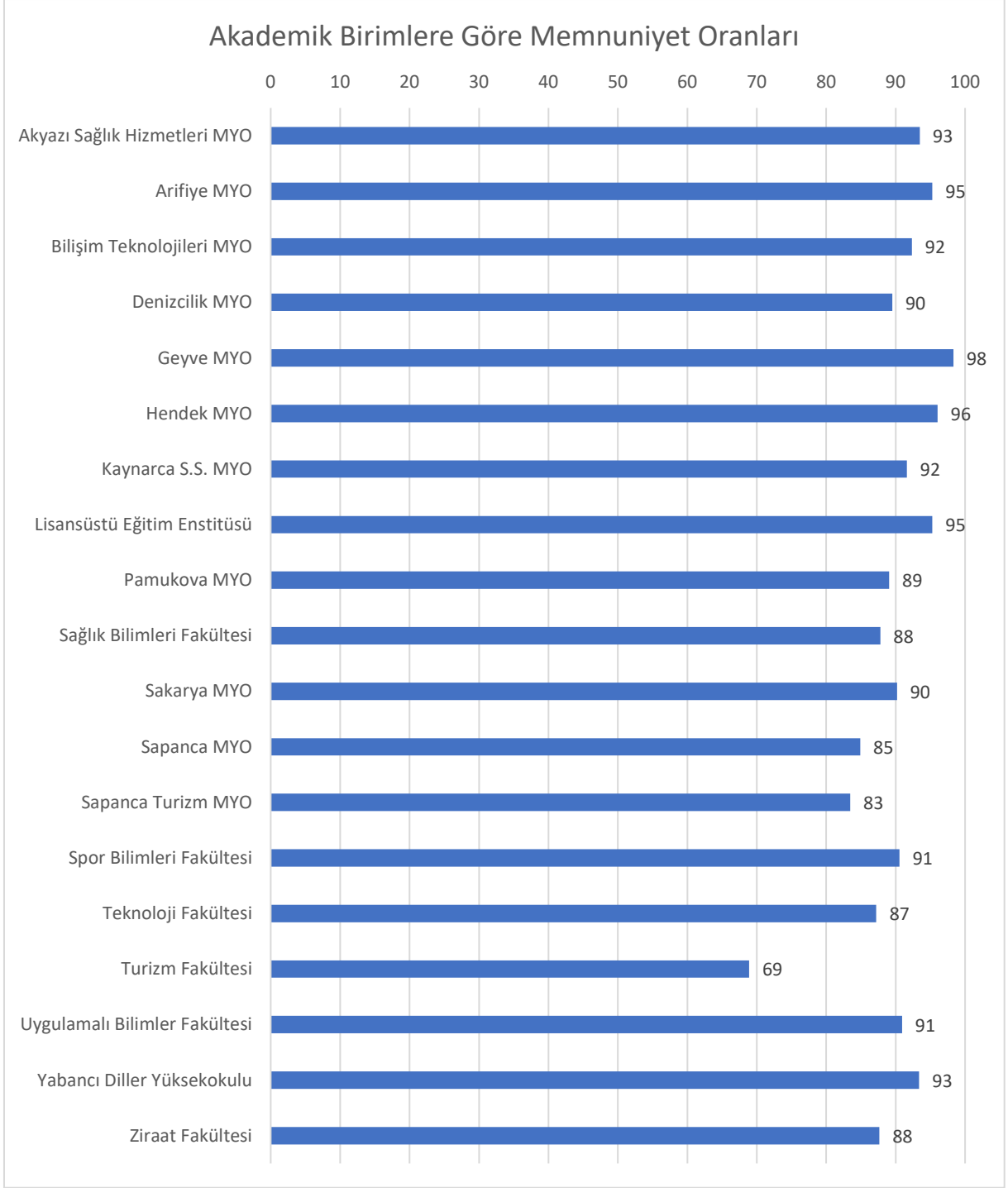
Akademik personelin yaklaşımdan memnuniyet düzeyi		Hiç memnun		Memnun değilim		Ne memnunum ne		Memnunum		Çok memnunum		Ortalama	%
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
13	İletişim	1	0,33	2	0,65	22	7,17	73	23,78	209	66,08	4,59	91,73
14	Yeterli Bilgilendirme	1	0,33	4	1,30	22	7,17	76	24,76	204	66,45	4,56	91,14
15	Görev ve Sorumluluk Bilinci	1	0,33	2	0,65	21	6,84	80	26,06	203	66,12	4,57	91,40
16	Sonuç Alma	1	0,33	1	0,33	23	7,49	77	25,08	205	66,78	4,58	91,53
Toplam		4	0,33	9	0,73	88	7,17	306	24,92	821	66,86	4,57	91,45
İdari personelimizin yaklaşımdan memnuniyet düzeyi		Hiç memnun		Memnun değilim		Ne memnunum ne		Memnunum		Çok memnunum		Ortalama	%
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
17	İletişim	1	0,33	2	0,65	27	8,79	82	26,71	195	63,52	4,52	90,49
18	Yeterli Bilgilendirme	1	0,33	5	1,63	27	8,79	79	25,73	195	63,52	4,50	90,10
19	Görev ve Sorumluluk Bilinci	1	0,33	1	0,33	29	9,45	78	25,41	198	64,50	4,53	90,68
20	Sonuç Alma	2	0,65	2	0,65	25	8,14	77	25,08	201	65,47	4,54	90,81
Toplam		5	0,41	10	0,81	108	8,79	316	25,73	789	64,25	4,53	90,52
Kurumsal araçlardan bilgilere erişim düzeyi		Kesinlikle		Erişemiyorum		Kısmen Erişiyorum		Erişiyorum		Kesinlikle		Ortalama	%
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
21	Resmi Web Sayfası	0	0,00	2	0,65	21	6,84	114	37,13	170	55,37	4,47	89,45
22	Resmi Sosyal Medya Hesapları	1	0,33	1	0,33	19	6,19	119	38,76	167	54,40	4,47	89,32
23	Resmi Yazışmalar	0	0,00	5	1,63	25	8,14	118	38,44	159	51,79	4,40	88,08
24	Telefon	1	0,33	10	3,26	18	5,86	104	33,88	174	56,68	4,43	88,66
Toplam		2	0,16	18	1,47	83	6,76	455	37,05	670	54,56	4,44	88,88
Medya araçlarından bilgilere erişim düzeyi		Kesinlikle		Erişemiyorum		Kısmen Erişiyorum		Erişiyorum		Kesinlikle		Ortalama	%
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
25	Basılı Medya (Gazete/Dergi vb.)	3	0,98	13	4,23	29	9,45	122	39,74	140	45,60	4,25	84,95
26	Görsel/İşitsel Medya (Televizyon/Radyo vb.)	3	0,98	16	5,21	30	9,77	119	38,76	139	45,28	4,22	84,43
27	Dijital Medya (Haber Portalı/Sosyal Medya/Web Siteleri vb.)	1	0,33	5	1,63	23	7,49	110	35,83	168	54,72	4,43	88,60
Toplam		7	0,76	34	3,69	82	8,90	351	38,11	447	48,53	4,30	85,99
Faaliyetlere ilişkin memnuniyet düzeyi		Hiç memnun		Memnun değilim		Ne memnunum ne		Memnunum		Çok memnunum		Ortalama	%
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
28	Diğer kurum ve kuruluşlar ile (kamu ve STK) olan ilişkilerinden	0	0,00	5	1,63	29	9,45	101	32,90	172	56,03	4,43	88,66
29	Şehrin kültürel hayatına sportif ve sosyo-kültürel etkinliklerle zenginlik katmasından	3	0,98	13	4,23	41	13,36	90	29,32	160	52,12	4,27	85,47
30	Toplumsal gelişime yönelik düzenlemiş olduğu kurs ve sertifika programları vb. etkinliklerden	1	0,33	10	3,26	41	13,36	98	31,92	157	51,14	4,30	86,06
31	Kampüs ve sosyal olanaklarının şehir ile paylaşımından	5	1,63	14	4,56	42	13,68	97	31,60	149	48,53	4,21	84,17
32	Diğer kuruluşlarca düzenlenen organizasyonlara verdiği destekten	3	0,98	6	1,95	34	11,07	103	33,55	161	52,44	4,35	86,91
33	Toplumsal konularda halkı bilgilendirmesinden	4	1,30	6	1,95	41	13,36	102	33,22	154	50,16	4,29	85,80
34	Şehrin imajına ve gelişimine katkısından	2	0,65	7	2,28	36	11,73	96	31,27	166	54,07	4,36	87,17
35	Başvurulara karşı hassas davranmasından	2	0,65	5	1,63	36	11,73	100	32,57	164	53,42	4,36	87,30
36	Etik konulara yönelik hassasiyetinden (uygulamalarda fırsat eşitliği, tarafsızlık, şeffaflık vb.)	2	0,65	5	1,63	36	11,73	105	34,20	159	51,79	4,35	86,97
37	Bölge ekonomisine sağladığı katma değerden	0	0,00	4	1,30	38	12,38	98	31,92	167	54,40	4,39	87,88
38	Çevreye yönelik duyarlılığından	1	0,33	4	1,30	39	12,70	97	31,60	166	54,07	4,38	87,56
39	Bölge sorunlarına karşı duyarlılığından	1	0,33	5	1,63	40	13,03	102	33,22	159	51,79	4,35	86,91
40	Üniversite-Sanayi İşbirliklerinden	2	0,65	5	1,63	38	12,38	91	29,64	171	55,70	4,38	87,62
41	Sağladığı güven duygusundan	4	1,30	3	0,98	27	8,79	103	33,55	170	55,37	4,41	88,14
42	Genel memnuniyet dereceniz	1	0,33	4	1,30	24	7,82	101	32,90	177	57,65	4,46	89,25
Toplam		31	0,67	96	2,08	542	11,77	1484	32,23	2452	53,25	4,35	87,06



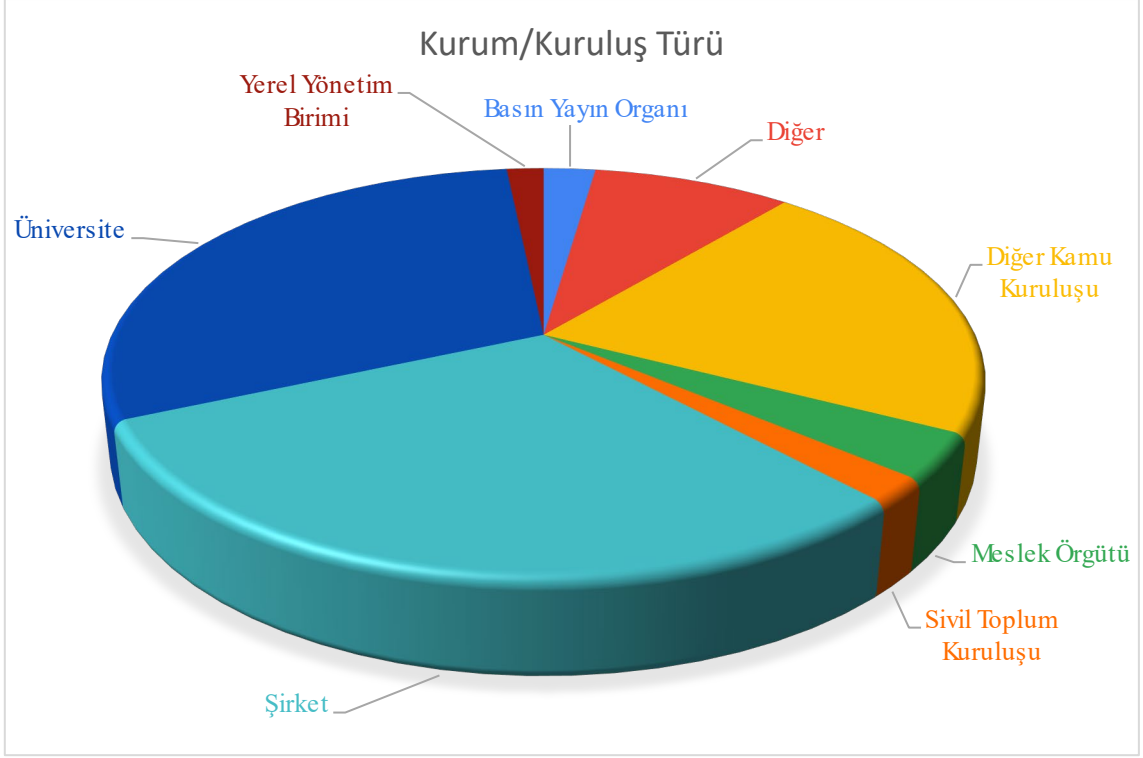
Dış paydaşların genel memnuniyetinin %88'lik oranla ortalamanın üzerinde olduğu, üniversitemiz faaliyetlerinden memnun oldukları görülmektedir.



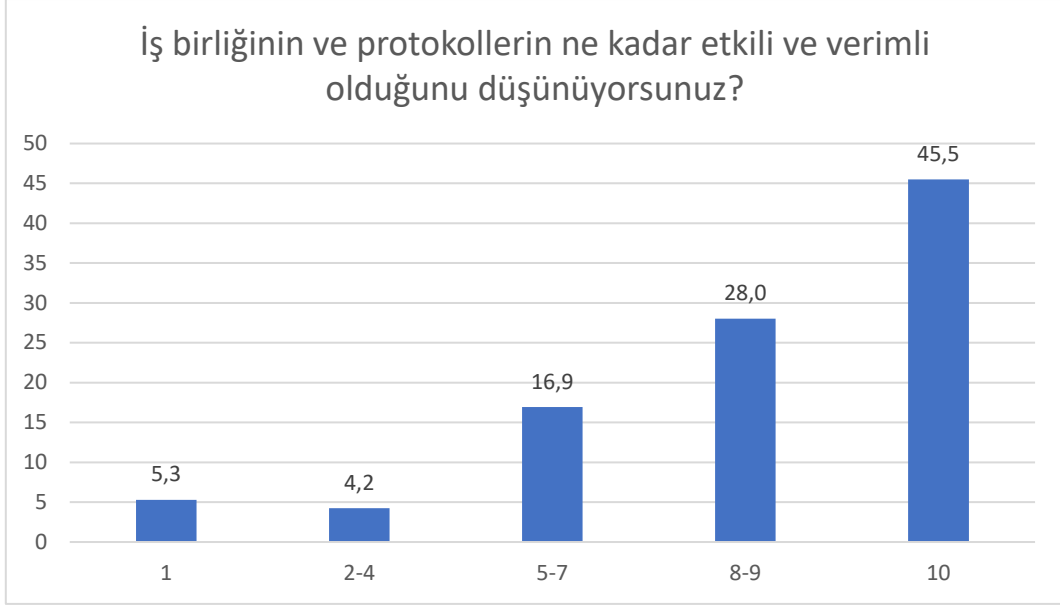
Birim yöneticilerimizin yaklaşımı dış paydaşlar için memnuniyet oranının en yüksek olduğu boyut olarak değerlendirilmektedir. Akademik personelin yaklaşımından memnuniyet düzeyi, idari personelimizin yaklaşımından memnuniyet düzeyi ve kurumsal araçlardan bilgilere erişim düzeyinin de yüksek olduğu görülmektedir. Faaliyetlere ilişkin memnuniyet düzeyi ve medya araçlarından bilgilere erişim düzeyi ise oran olarak yüksek olmasına rağmen ilişkide olunan birimlerden memnuniyet düzeyi düşük seviyede gözlemlenmiştir.



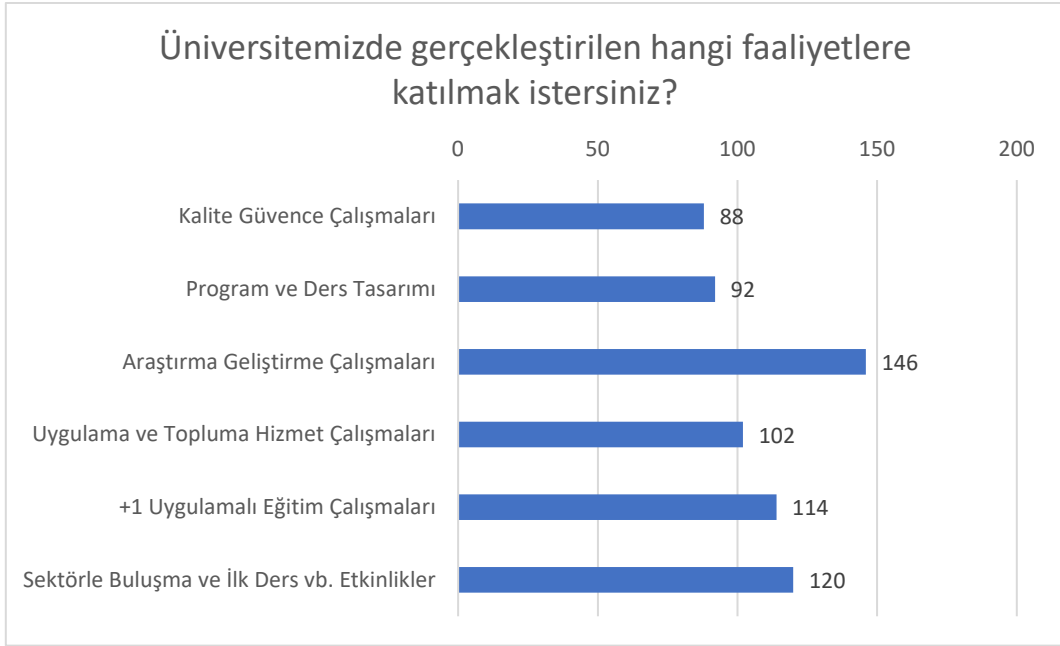
Akademik Birimlere göre memnuniyet oranları incelendiğinde dış paydaşlar için memnuniyet oranlarının genel olarak yüksek olduğu görülmektedir. Geyve Meslek Yüksekokulu en yüksek orana sahip iken Turizm Fakültesi en düşük orana sahip olmuştur. Hendek Meslek Yüksekokulu, Arifiye Meslek Yüksekokulu ve Lisansüstü Eğitim Enstitüsü de akademik birimler arasında en yüksek orana ulaşmışlardır.



Dış paydaşların %49'u 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 %5,3'ü 1 puan, %4,2'si 2-4 arası puan vererek protokollerin verimlilik düzeyinin düşük olduğunu aktarmıştır.



Dış paydaşların ağırlıklı olarak Araştırma Geliştirme çalışmalarına katılmak istedikleri belirlenmiştir. Sektörle Buluşma ve İlk Ders vb. Etkinlikler ve +1 Uygulamalı Eğitim çalışmaları ile Uygulama ve Topluma Hizmet çalışmaları da paydaşların katılmak istediği diğer çalışmalar arasında yer almıştır. Program ve Ders Tasarımı ile Kalite Güvence çalışmaları 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.