

# Dış Paydaş Memnuniyet Anketi Analiz Raporu

*2021 Yılı*

Mart, 2022

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 2021 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 ilk anketimiz 2021 yılı Dış Paydaş Memnuniyet Anketi'dir. Anketle 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	%		
<b>Toplam</b>	96	1,49	18	0,28	385	5,96	644	9,97	377	5,84	<b>3,78</b>	<b>75,63</b>

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	4	10,00	0	0,00	12	30,00	15	37,50	9	22,50	<b>3,63</b>	<b>72,50</b>
2 Genel Sekreterlik	4	10,00	0	0,00	13	32,50	14	35,00	9	22,50	<b>3,60</b>	<b>72,00</b>
3 Enstitüler	3	7,50	0	0,00	19	47,50	11	27,50	7	17,50	<b>3,48</b>	<b>69,50</b>
4 Fakülteler	3	7,50	0	0,00	15	37,50	14	35,00	8	20,00	<b>3,60</b>	<b>72,00</b>
5 Yüksekokulları/Meslek Yüksekokulu	3	7,50	0	0,00	14	35,00	15	37,50	8	20,00	<b>3,63</b>	<b>72,50</b>
6 Araştırma Merkezleri	2	5,00	1	2,50	17	42,50	13	32,50	7	17,50	<b>3,55</b>	<b>71,00</b>
7 İdari Birimler	3	7,50	0	0,00	14	35,00	14	35,00	9	22,50	<b>3,65</b>	<b>73,00</b>
8 Diğer	3	7,50	0	0,00	16	40,00	15	37,50	6	15,00	<b>3,53</b>	<b>70,50</b>
<b>Toplam</b>	<b>25</b>	<b>7,81</b>	<b>1</b>	<b>0,31</b>	<b>120</b>	<b>37,50</b>	<b>111</b>	<b>34,69</b>	<b>63</b>	<b>19,69</b>	<b>3,58</b>	<b>71,63</b>

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	2	5,00	1	2,50	9	22,50	16	40,00	12	30,00	<b>3,88</b>	<b>77,50</b>
10 Yeterli Bilgilendirme	2	5,00	1	2,50	10	25,00	16	40,00	11	27,50	<b>3,83</b>	<b>76,50</b>
11 Görev ve Sorumluluk Bilinci	2	5,00	1	2,50	9	22,50	16	40,00	12	30,00	<b>3,88</b>	<b>77,50</b>
12 Sonuç Alma	2	5,00	1	2,50	10	25,00	15	37,50	12	30,00	<b>3,85</b>	<b>77,00</b>
<b>Toplam</b>	<b>8</b>	<b>6,67</b>	<b>4</b>	<b>3,33</b>	<b>38</b>	<b>31,67</b>	<b>63</b>	<b>52,50</b>	<b>47</b>	<b>39,17</b>	<b>3,86</b>	<b>77,13</b>

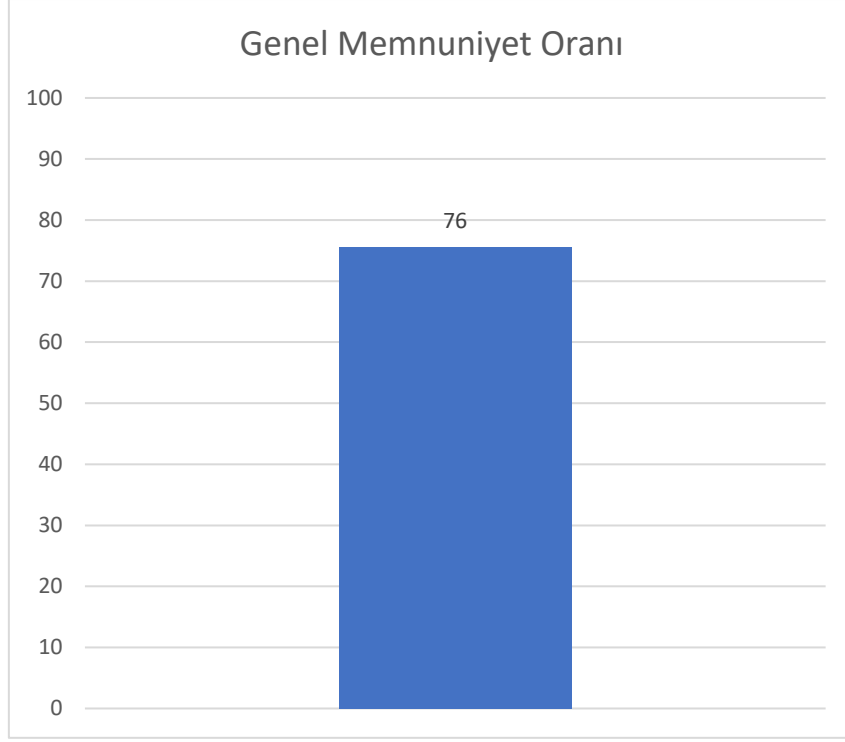
İdari personelimizin yaklaşımından memnuniyet düzeyi	Hiç memnun değilim		Memnun değilim		Ne memnunum ne de memnun değilim		Memnunum		Çok memnunum		Ortalama	%
	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
13 İletişim	1	2,50	1	2,50	12	30,00	15	37,50	11	27,50	<b>3,85</b>	<b>77,00</b>
14 Yeterli Bilgilendirme	1	2,50	1	2,50	12	30,00	16	40,00	10	25,00	<b>3,83</b>	<b>76,50</b>
15 Görev ve Sorumluluk Bilinci	1	2,50	1	2,50	11	27,50	16	40,00	11	27,50	<b>3,88</b>	<b>77,50</b>
16 Sonuç Alma	3	7,50	0	0,00	10	25,00	17	42,50	10	25,00	<b>3,78</b>	<b>75,50</b>
<b>Toplam</b>	<b>6</b>	<b>3,75</b>	<b>3</b>	<b>1,88</b>	<b>45</b>	<b>28,13</b>	<b>64</b>	<b>40,00</b>	<b>42</b>	<b>26,25</b>	<b>3,83</b>	<b>76,63</b>

Kurumsal araçlardan bilgilere erişim düzeyi		Kesinlikle erişemiyorum		Erişemiyorum		Kısmen erişiyorum		Erişiyorum		Kesinlikle erişiyorum		Ortalama	%
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
17	Resmi Web Sayfası	1	2,50	1	2,50	3	7,50	19	47,50	16	40,00	4,20	84,00
18	Resmi Sosyal Medya Hesapları	1	2,50	1	2,50	4	10,00	19	47,50	15	37,50	4,15	83,00
19	Resmi Yazışmalar	2	5,00	3	7,50	4	10,00	18	45,00	13	32,50	3,93	78,50
20	Telefon	1	2,50	1	2,50	7	17,50	18	45,00	13	32,50	4,03	80,50
<b>Toplam</b>		<b>5</b>	<b>3,13</b>	<b>6</b>	<b>3,75</b>	<b>18</b>	<b>11,25</b>	<b>74</b>	<b>46,25</b>	<b>57</b>	<b>35,63</b>	<b>4,08</b>	<b>81,50</b>

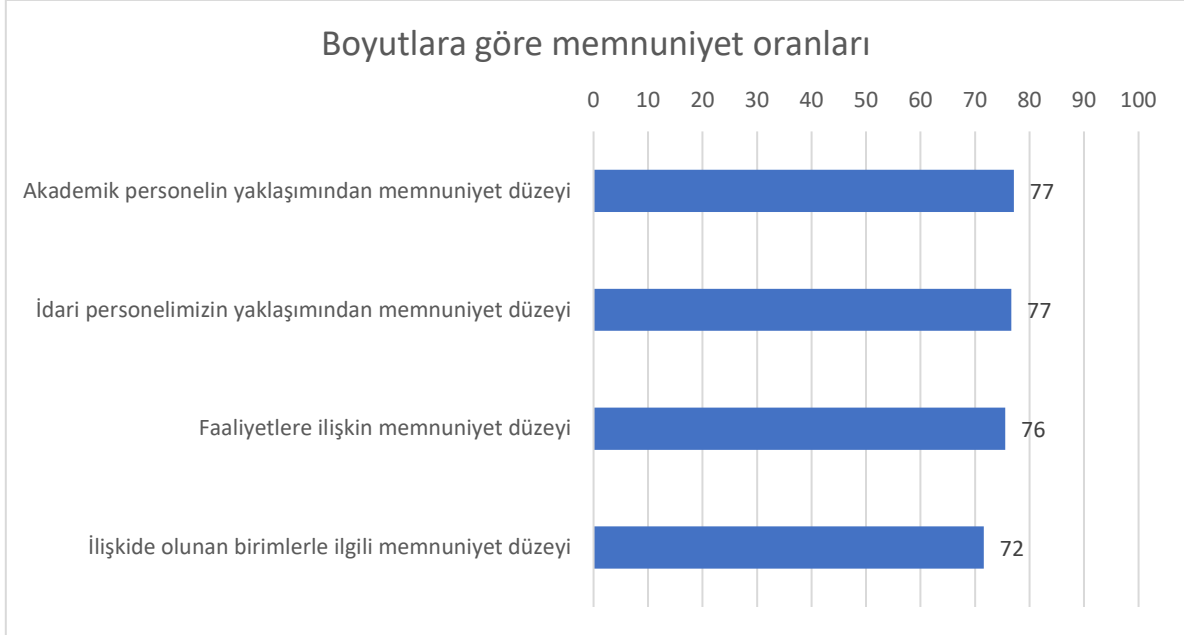
Medya araçlarından bilgilere erişim düzeyi		Kesinlikle erişemiyorum		Erişemiyorum		Kısmen erişiyorum		Erişiyorum		Kesinlikle erişiyorum		Ortalama	%
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
21	Basılı Medya (Gazete/Dergi vb.)	4	2,42	1	0,61	6	3,64	21	12,73	8	4,85	0,90	17,94
22	Görsel/İşitsel Medya(Televizyon/Radyo vb.)	3	1,82	1	0,61	6	3,64	21	12,73	9	5,45	0,92	18,42
23	Dijital Medya(Haber Portalı/Sosyal Medya/Web Siteleri vb.)	3	1,82	0	0,00	6	3,64	22	13,33	9	5,45	0,93	18,67
<b>Toplam</b>		<b>10</b>	<b>2,02</b>	<b>2</b>	<b>0,40</b>	<b>18</b>	<b>3,64</b>	<b>64</b>	<b>12,93</b>	<b>26</b>	<b>5,25</b>	<b>0,92</b>	<b>18,34</b>

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	2	5,00	1	2,50	8	20,00	18	45,00	11	27,50	3,88	77,50
25	Şehrin kültürel hayatına sportif ve sosyo-kültürel etkinliklerle zenginlik katmasından	3	7,50	0	0,00	10	25,00	18	45,00	9	22,50	3,75	75,00
26	SaToplumsal gelişime yönelik düzenlemiş olduğu kurs ve sertifika programları vb. etkinliklerden	3	7,50	0	0,00	11	27,50	19	47,50	7	17,50	3,68	73,50
27	Kampüs ve sosyal olanaklarının şehir ile paylaşımından	3	7,50	0	0,00	11	27,50	20	50,00	6	15,00	3,65	73,00
28	Diğer kuruluşlarca düzenlenen organizasyonlara verdiği destekten	3	7,50	1	2,50	9	22,50	19	47,50	8	20,00	3,70	74,00
29	Toplumsal konularda halkı bilgilendirmesinden	3	7,50	0	0,00	11	27,50	18	45,00	8	20,00	3,70	74,00
30	Şehrin imajına ve gelişimine katkısından	3	7,50	0	0,00	10	25,00	18	45,00	9	22,50	3,75	75,00
31	Başvurulara karşı hassas davranmasından	3	7,50	0	0,00	11	27,50	16	40,00	10	25,00	3,75	75,00
32	Etik konulara yönelik hassasiyetinden (uygulamalarda fırsat eşitliği, tarafsızlık, şeffaflık vb.)	3	7,50	0	0,00	9	22,50	17	42,50	11	27,50	3,83	76,50
33	Bölge ekonomisine sağladığı katma değerden	3	7,50	0	0,00	9	22,50	17	42,50	11	27,50	3,83	76,50
34	Çevreye yönelik duyarlılığından	3	7,50	0	0,00	9	22,50	18	45,00	10	25,00	3,80	76,00
35	Bölge sorunlarına karşı duyarlılığından	3	7,50	0	0,00	11	27,50	15	37,50	11	27,50	3,78	75,50
36	Üniversite –Sanayi İşbirliklerinden	2	5,00	0	0,00	9	22,50	18	45,00	11	27,50	3,90	78,00
37	Sağladığı güven duygusundan	3	7,50	0	0,00	8	20,00	19	47,50	10	25,00	3,83	76,50
38	Genel memnuniyet dereceniz	2	5,00	0	0,00	10	25,00	18	45,00	10	25,00	3,85	77,00
<b>Toplam</b>		<b>42</b>	<b>7,00</b>	<b>2</b>	<b>0,33</b>	<b>146</b>	<b>24,33</b>	<b>268</b>	<b>44,67</b>	<b>142</b>	<b>23,67</b>	<b>3,78</b>	<b>75,53</b>

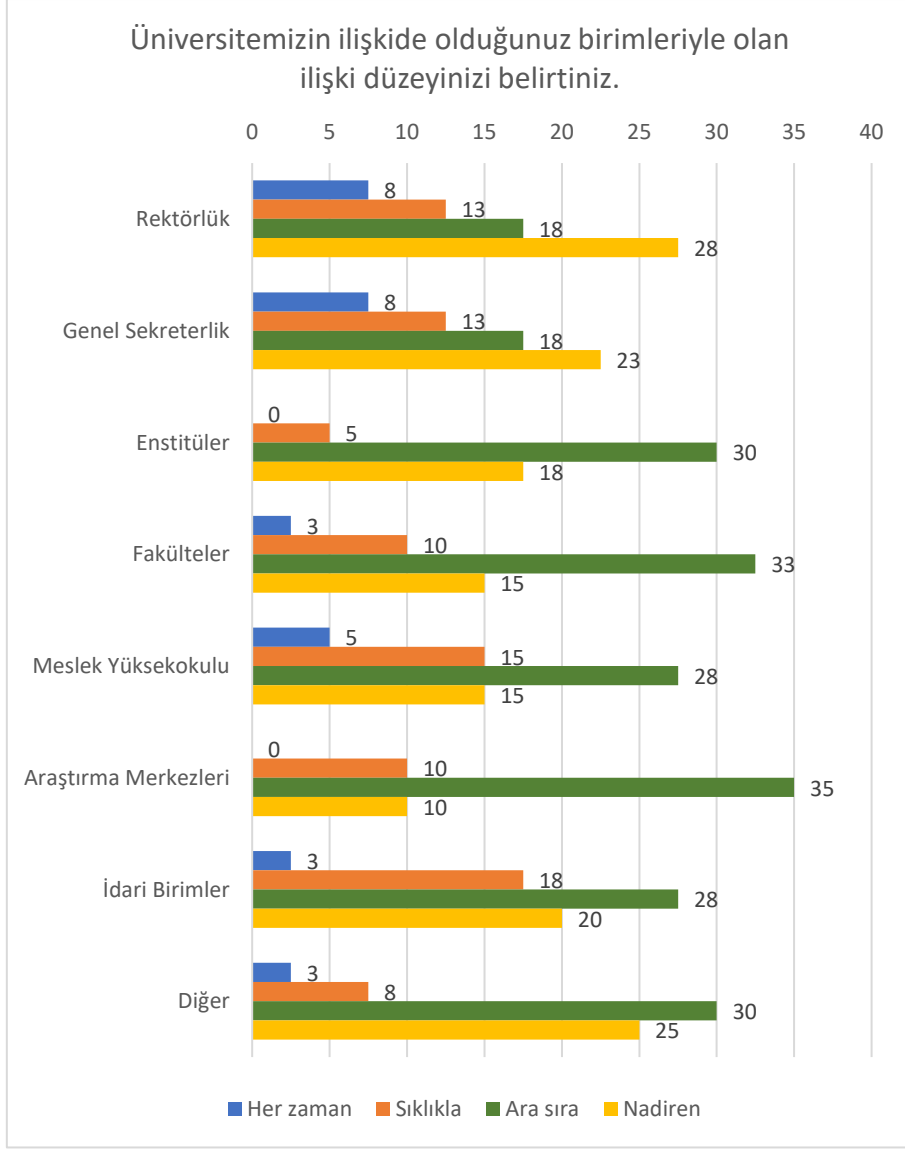
Katılımcı Sayısı: 40



Dış paydaşların genel memnuniyetinin %76'lık oranla ortalamanın üzerinde olduğu, üniversitemiz faaliyetlerinden memnun oldukları görülmektedir.



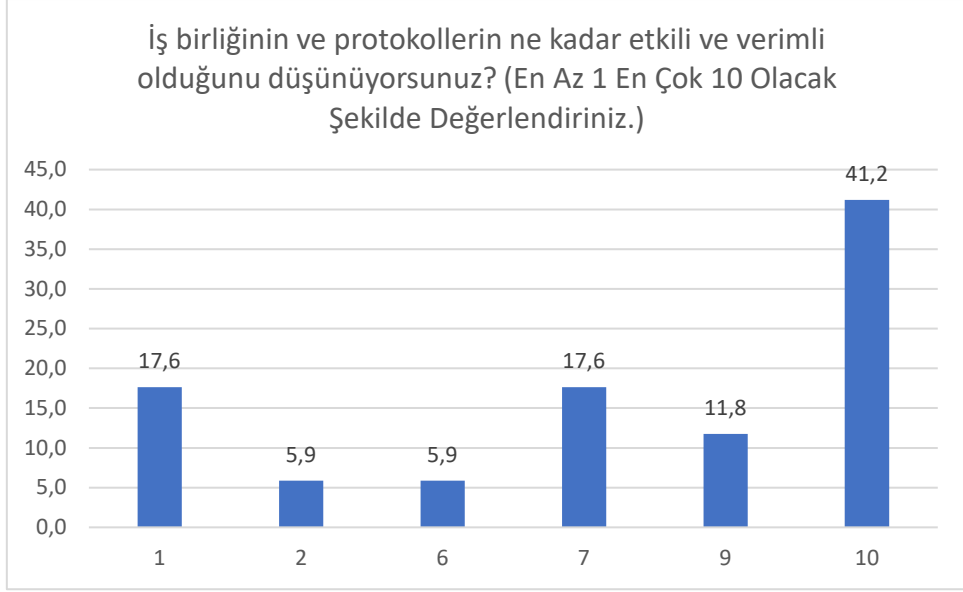
Akademik ve idari personelin yaklaşımı dış paydaşlar için memnuniyet oranının en yüksek olduğu iki boyut olarak değerlendirilmektedir. İlişkide olunan birimler ve faaliyetlere ilişkin memnuniyet oranının da yüksek olduğu görülmektedir.



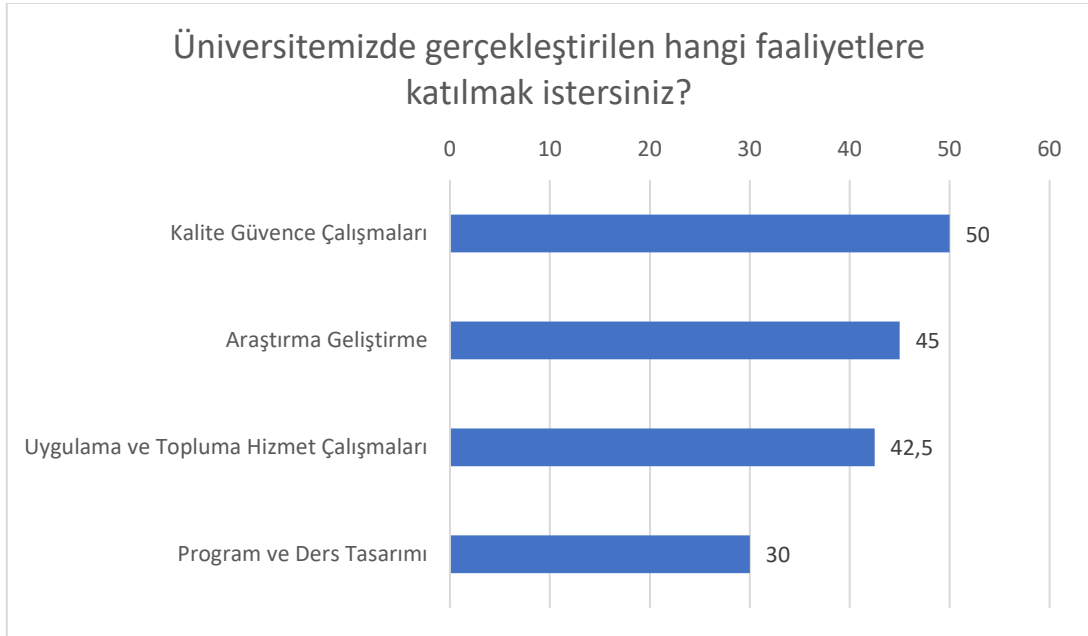
Dış paydaşların ilişki de olduğu birimler arasında ilişki düzeyinin en yüksek olduğu birimler Rektörlük ve Genel Sekreterliktir.



Dış paydaşların %27'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 %24'ü ise protokollerin verimlilik düzeyinin düşük olduğunu aktarmıştır.



Dış paydaşların ağırlıklı olarak Kalite Güvence çalışmaları ile Araştırma geliştirme çalışmalarına katılmak istedikleri belirlenmiştir. Uygulama ve Topluma Hizmet çalışmaları ile Program ve Ders tasarımı ise paydaşların katılmak istediği diğer çalışmalardır. Dış paydaşların birinci sırada Kalite Güvence çalışmalarına katılım isteği geçmiş yıllardaki işbirliklerimizin ağırlıklı olarak Kalite süreçlerine ilişkin olmasından kaynaklıdır. Özellikle geçmiş yıllarda paydaş katılımının en fazla olduğu alanlar Program ve Ders Tasarımı gibi eğitim –öğretim süreçleri ile ilgili iken 2021 yılında bu durumun yerini Kalite ve Araştırma Geliştirme faaliyetlerine bıraktığı görülmektedir.