

Dış Paydaş Memnuniyet Anketi Analiz Raporu

2022 Yılı

Mart, 2023

DIŞ PAYDAŞ MEMNUNİYETİ ANKETİ SONUÇ RAPORU

Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi olarak kalite güvencesi çalışmaları kapsamında; ilişkide bulunulan kurumların görüş, öneri, talep ve beklentilerini gerçekçi bir şekilde belirlenmesi ve görüşlerinin alınması amacıyla 2022 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.

SUBÜ , 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 olarak sistematik biçimde dış paydaşlara yönelik anketler düzenlenmektedir. 2022 yılı Dış Paydaş Memnuniyet Anketi'ne 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	130	2,25	118	2,04	906	15,67	3267	56,52	4929	85,28	4,36	87,27

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	0	0,00	0	0,00	7	58,33	4	33,33	1	8,33	3,50	70,00
2 Genel Sekreterlik	0	0,00	0	0,00	7	58,33	4	33,33	1	8,33	3,50	70,00
3 Akademik Birimler	0	0,00	0	0,00	8	13,56	19	32,20	32	54,24	4,41	88,14
4 Araştırma Merkezleri	0	0,00	0	0,00	7	58,33	4	33,33	1	8,33	3,50	70,00
5 İdari Birimler	0	0,00	0	0,00	6	50,00	5	41,67	1	8,33	3,58	71,67
6 Diğer	0	0,00	0	0,00	7	58,33	4	33,33	1	8,33	3,50	70,00
Toplam	0	0,00	0	0,00	54	49,61	49	35,28	40	15,11	3,66	86,59

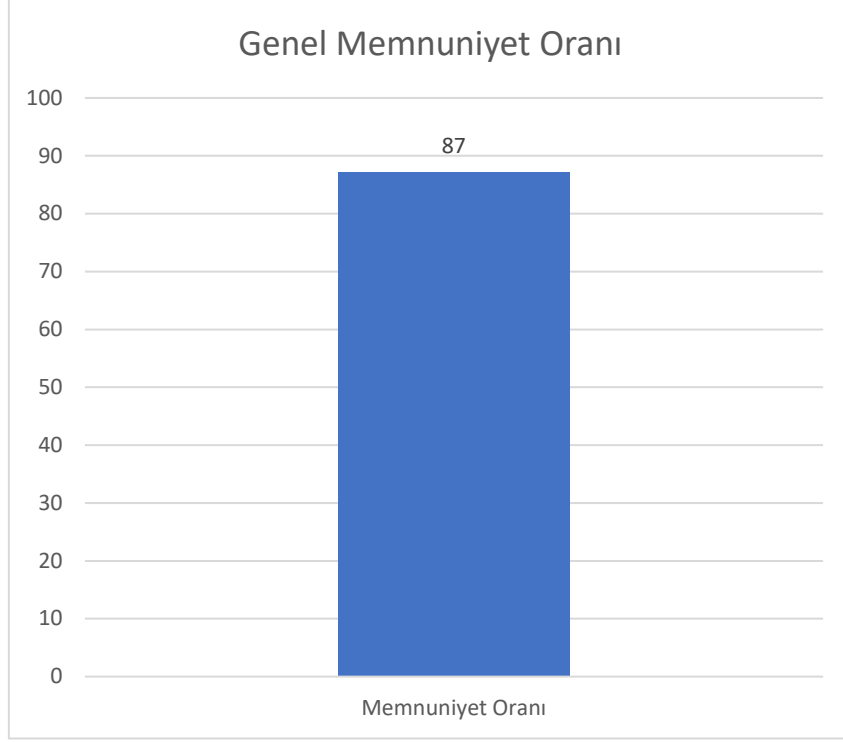
Akademik personelin yaklaşımından memnuniyet düzeyi	Hiç memnun değilim		Memnun değilim		Ne memnunum ne de memnun değilim		Memnunum		Çok memnunum		Ortalama	%
	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
7 İletişim	4	1,45	2	0,73	13	4,73	66	24,00	190	69,09	4,59	91,71
8 Yeterli Bilgilendirme	5	1,82	2	0,73	17	6,18	72	26,18	179	65,09	4,52	90,40
9 Görev ve Sorumluluk Bilinci	4	1,45	1	0,36	15	5,45	70	25,45	185	67,27	4,57	91,35
10 Sonuç Alma	4	1,45	0	0,00	19	6,91	69	25,09	183	66,55	4,55	91,05
Toplam	17	1,55	5	0,45	64	5,82	277	25,18	737	67,00	4,56	91,13

İdari personelimizin yaklaşımından memnuniyet düzeyi		Hiç memnun		Memnun değilim		Ne memnunum ne		Memnunum		Çok memnunum		Ortalama	%
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
11	İletişim	3	1,09	3	1,09	17	6,18	87	31,64	165	60,00	4,48	89,67
12	Yeterli Bilgilendirme	4	1,45	3	1,09	16	5,82	92	33,45	160	58,18	4,46	89,16
13	Görev ve Sorumluluk Bilinci	3	1,09	3	1,09	16	5,82	93	33,82	160	58,18	4,47	89,38
14	Sonuç Alma	3	1,09	2	0,73	17	6,18	92	33,45	161	58,55	4,48	89,53
Toplam		13	1,18	11	1,00	66	6,00	364	33,09	646	58,73	4,47	89,44

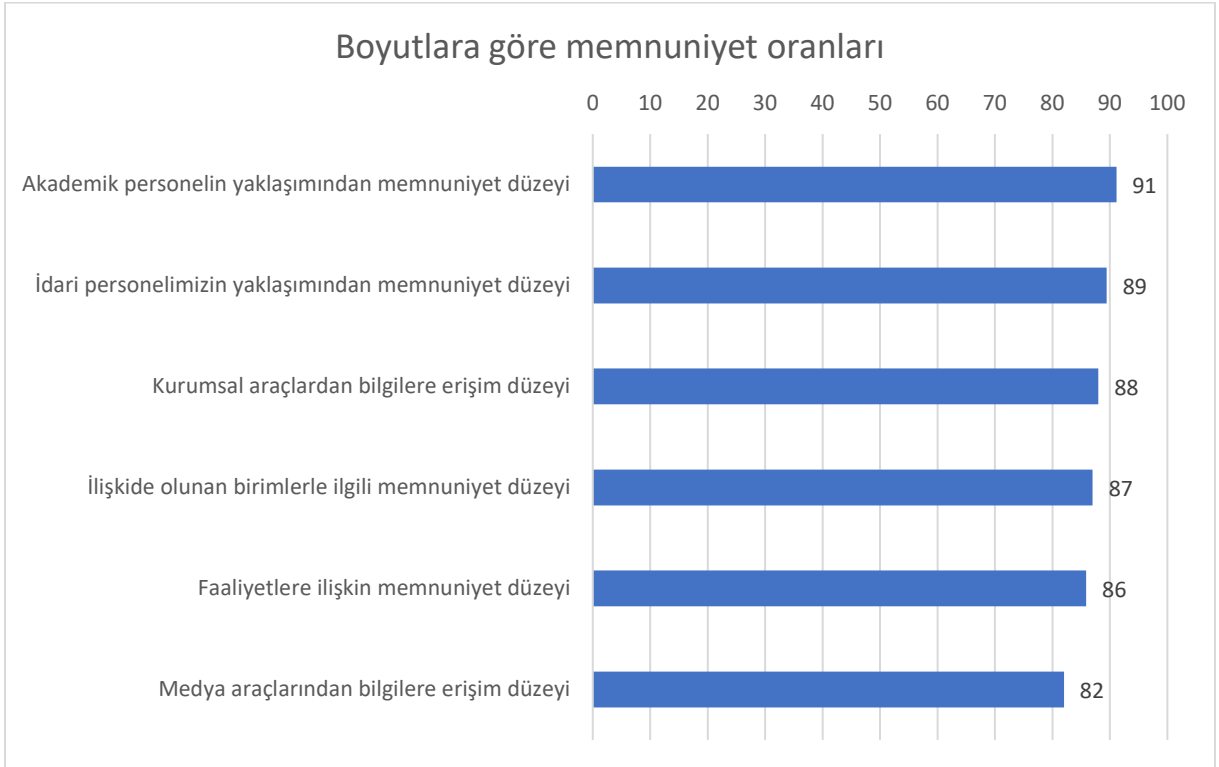
Kurumsal araçlardan bilgilere erişim düzeyi		Kesinlikle		Erişemiyorum		Kısmen Erişiyorum		Erişiyorum		Kesinlikle		Ortalama	%
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
15	Resmi Web Sayfası	3	1,09	3	1,09	20	7,27	102	37,09	147	53,45	4,41	88,15
16	Resmi Sosyal Medya Hesapları	3	1,09	1	0,36	22	8,00	110	40,00	139	50,55	4,39	87,71
17	Resmi Yazışmalar	5	1,82	3	1,09	27	9,82	104	37,82	136	49,45	4,32	86,40
18	Telefon	5	1,82	2	0,73	24	8,73	93	33,82	151	54,91	4,39	87,85
Toplam		16	1,45	9	0,82	93	8,45	409	37,18	573	52,09	4,38	87,53

Medya araçlarından bilgilere erişim düzeyi		Kesinlikle		Erişemiyorum		Kısmen Erişiyorum		Erişiyorum		Kesinlikle		Ortalama	%
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
19	Basılı Medya (Gazete/Dergi vb.)	8	2,91	18	6,55	46	16,73	97	35,27	106	38,55	4,00	80,00
20	Görsel/İşitsel Medya (Televizyon/Radyo vb.)	8	2,91	14	5,09	51	18,55	98	35,64	104	37,82	4,00	80,07
21	Dijital Medya (Haber Portalı/Sosyal Medya/Web Siteleri vb.)	2	0,73	5	1,82	39	14,18	104	37,82	125	45,45	4,25	85,09
Toplam		18	2,18	37	4,48	136	16,48	299	36,24	335	40,61	4,09	81,72

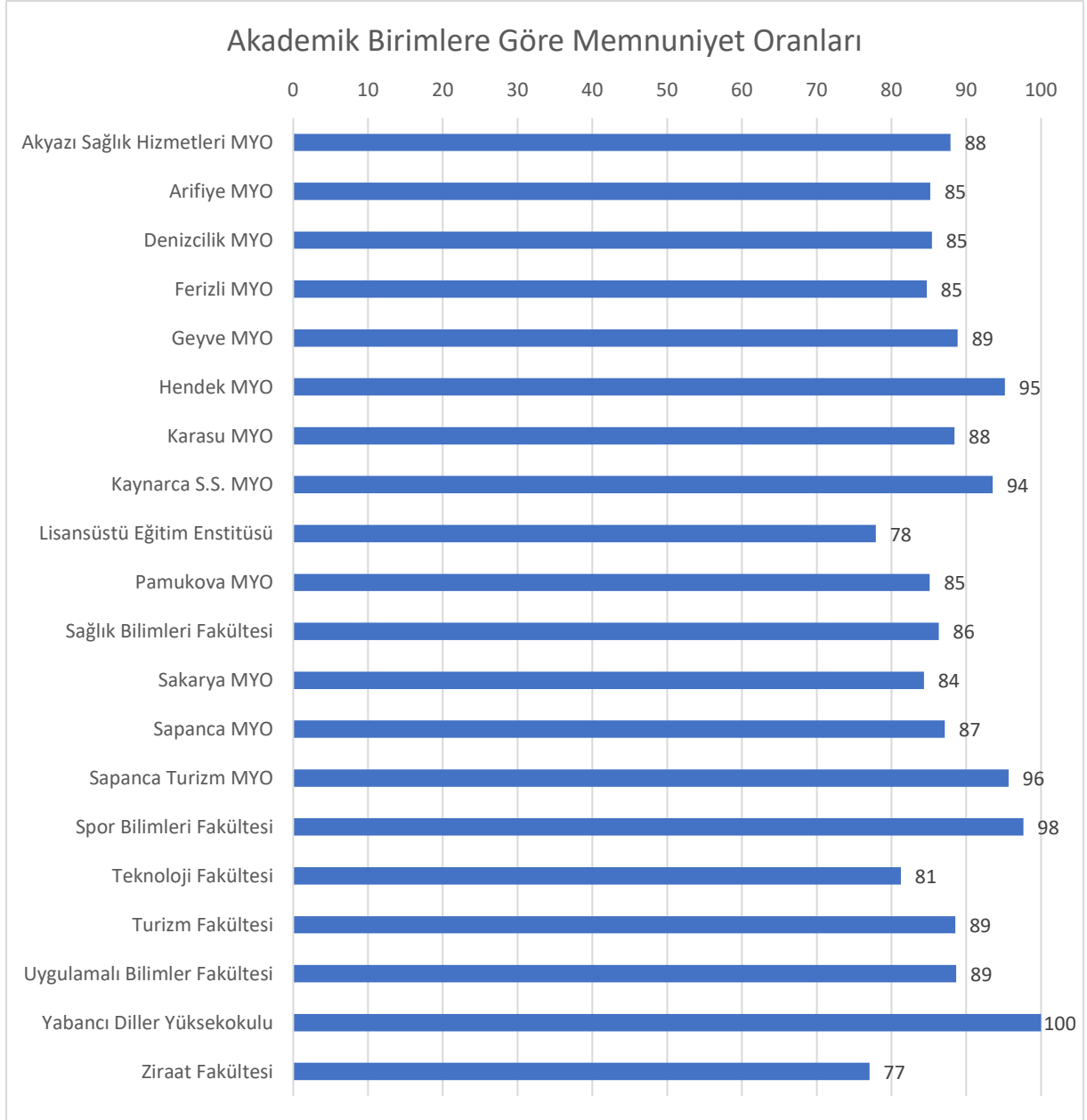
Faaliyetlere ilişkin memnuniyet düzeyi		Hiç memnun		Memnun değilim		Ne memnunum ne		Memnunum		Çok memnunum		Ortalama	%
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%		
22	Diğer kurum ve kuruluşlar ile (kamu ve STK) olan ilişkilerinden	3	1,09	1	0,36	30	10,91	112	40,73	129	46,91	4,32	86,40
23	Şehrin kültürel hayatına sportif ve sosyo-kültürel etkinliklerle zenginlik katmasından	4	1,45	5	1,82	29	10,55	109	39,64	128	46,55	4,28	85,60
24	Toplumsal gelişime yönelik düzenlemiş olduğu kurs ve sertifika programları vb. etkinliklerden	4	1,45	5	1,82	34	12,36	112	40,73	120	43,64	4,23	84,65
25	Kampüs ve sosyal olanaklarının şehir ile paylaşımından	6	2,18	6	2,18	43	15,64	102	37,09	118	42,91	4,16	83,27
26	Diğer kuruluşlarca düzenlenen organizasyonlara verdiği destekten	3	1,09	4	1,45	39	14,18	108	39,27	121	44,00	4,24	84,73
27	Toplumsal konularda halkı bilgilendirmesinden	4	1,45	4	1,45	38	13,82	111	40,36	118	42,91	4,22	84,36
28	Şehrin imajına ve gelişimine katkısından	3	1,09	5	1,82	34	12,36	107	38,91	126	45,82	4,27	85,31
29	Başvurulara karşı hassas davranmasından	3	1,09	4	1,45	31	11,27	102	37,09	135	49,09	4,32	86,33
30	Etik konulara yönelik hassasiyetinden (uygulamalarda fırsat eşitliği, tarafsızlık, şeffaflık vb.)	3	1,09	1	0,36	33	12,00	104	37,82	134	48,73	4,33	86,55
31	Bölge ekonomisine sağladığı katma değerden	3	1,09	1	0,36	36	13,09	103	37,45	132	48,00	4,31	86,18
32	Çevreye yönelik duyarlılığından	2	0,73	3	1,09	32	11,64	109	39,64	129	46,91	4,31	86,18
33	Bölge sorunlarına karşı duyarlılığından	3	1,09	0	0,00	32	11,64	116	42,18	124	45,09	4,30	86,04
34	Üniversite-Sanayi İşbirliklerinden	4	1,45	3	1,09	27	9,82	104	37,82	137	49,82	4,33	86,69
35	Sağladığı güven duygusundan	4	1,45	1	0,36	27	9,82	100	36,36	143	52,00	4,37	87,42
36	Genel memnuniyet dereceniz	3	1,09	1	0,36	19	6,91	108	39,27	144	52,36	4,41	88,29
Toplam		52	1,26	44	1,07	484	11,73	1607	38,96	1938	46,98	4,29	85,87



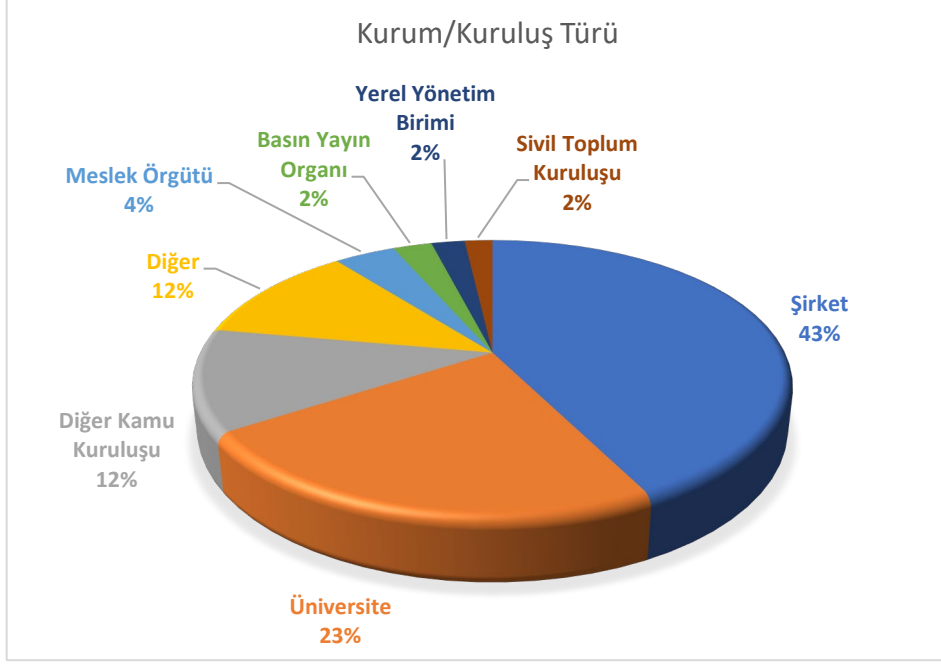
Dış paydaşların genel memnuniyetinin %87'lik oranla ortalamanın üzerinde olduğu, üniversitemiz faaliyetlerinden memnun oldukları görülmektedir.



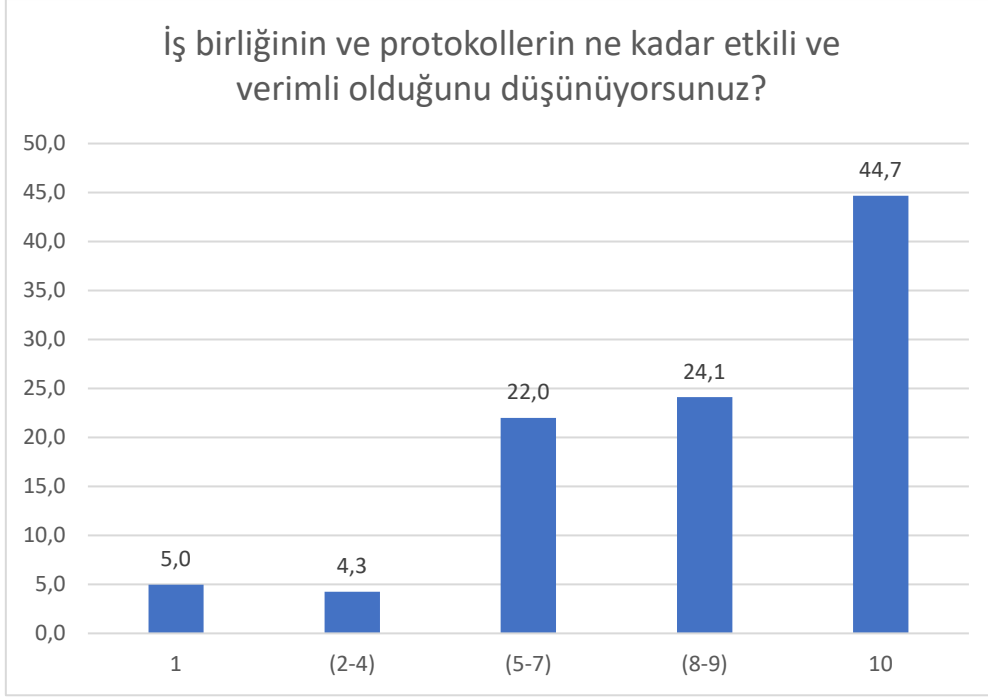
Akademik ve idari personelin yaklaşımı dış paydaşlar için memnuniyet oranının en yüksek olduğu iki boyut olarak değerlendirilmektedir. Kurumsal araçlardan bilgilere erişim düzeyi, ilişkide olunan birimlerle ilgili memnuniyet düzeyi ve faaliyetlere ilişkin memnuniyet oranının da yüksek olduğu görülmektedir.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



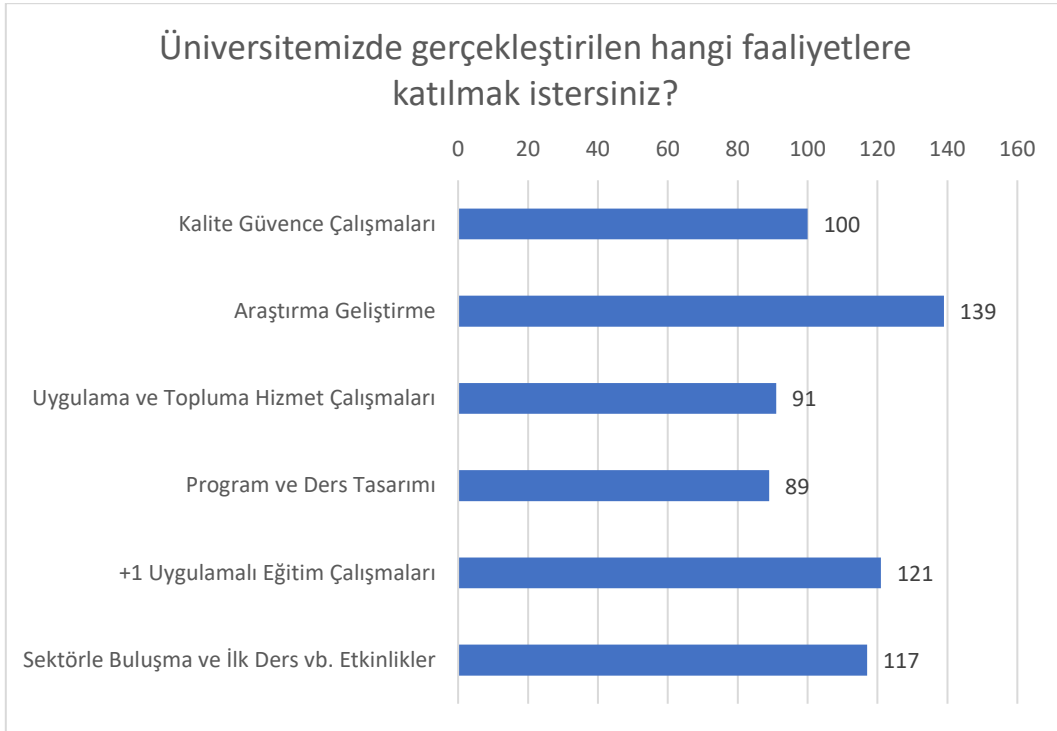
Akademik Birimlere göre memnuniyet oranları incelendiğinde dış paydaşlar için memnuniyet oranlarının genel olarak yüksek olduğu görülmektedir. Yabancı Diller Yüksekokulu en yüksek orana sahip iken Ziraat Fakültesi en düşük orana sahip olmuştur. Spor Bilimleri Fakültesi, Sapanca Turizm Meslek Yüksekokulu,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



Dış paydaşların %40'ı 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'i 1 puan, %4,3'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.