

## **2022 Yılı Memnuniyet Anketleri Öğrenci, Akademik Ve İdari Personel Memnuniyet Düzeylerinin Üniversite Genel Memnuniyet Düzeyleri İle Karşılaştırılması**

### **Öğrenci Memnuniyeti Karşılaştırma**

Birimlerden elde edilen memnuniyet bulgularına göre, öğrenci işleri (%58), yüksekokul sekreterliği (%59) ve Uluslararası İlişkiler birimi (%57) en düşük memnuniyet oranlarına sahiptir. Ancak, Mezunlarla İlişkiler ve Kariyer Planlama Koordinatörlüğü (%64) en yüksek memnuniyet ortalamasına sahip birimdir. Bu sonuçlar, üniversitemizin tüm öğrencilerinin birimlerden genel memnuniyeti ile karşılaştırıldığında yüksekokulumuzun öğrencilerinin birimlerimizi memnuniyet düzeyinin düşük olduğunu göstermektedir. Bu bulgular ışığında, memnuniyeti artırmak ve birimler arasındaki dengeyi sağlamak için aşağıdaki somut önerilere dikkat edilebilir:

- İletişimi Güçlendirme: Birimler arasındaki iletişimi güçlendirmek için düzenli toplantılar, bilgi paylaşımı ve ortak projeler gibi aktiviteler düzenlenebilir.
- Eğitim ve Gelişim Programları: Özellikle düşük memnuniyet oranlarına sahip birimlerde, personelin profesyonel gelişimine yönelik eğitim programları ve seminerler düzenlenerek beceri ve motivasyonlarını artırmak amaçlanabilir.
- Geribildirim Mekanizmalarının Güçlendirilmesi: Öğrenci, mezun ve personel memnuniyetini düzenli olarak ölçen anketler düzenlenerek, geribildirim alınabilir. Bu geribildirimler, birimlerin eksikliklerini belirlemede ve iyileştirme süreçlerini yönlendirmede kullanılabilir.
- Hızlı Çözüm Süreçleri: Sorunlar hızlı bir şekilde çözümlenmelidir. Şikâyet ve talepleri ele almak için etkili bir çözüm süreci kurularak, öğrenci ve personel memnuniyeti artırılabilir.

Kampüs ortamı ve sosyal olanaklara yönelik memnuniyet düzeylerine odaklandığımızda, genel olarak tüm hizmetlerden alınan memnuniyet oranlarının yeterli seviyelerde olduğu gözlemlenmektedir. Ancak, belirli alanlarda memnuniyet oranlarında farklılıklar ortaya çıkmaktadır. En düşük memnuniyet ortalaması, özellikle kampüs içi sosyal alanlar (%42), ulaşım olanakları ve hizmetleri (%38), öğrenci kulüp faaliyetleri (%49) ve kantin faaliyetleri (%48) gibi hizmet alanlarındadır. Bu düşük memnuniyet oranlarına karşılık, MAKÜ Prof. Dr. İlhan Varank Kütüphanesi hizmetleri (%89) en yüksek memnuniyet ortalamasına sahiptir. Bu durum, kütüphane hizmetlerinin öğrenciler arasında genel olarak olumlu bir algıya sahip olduğunu göstermektedir. Öğrencilerin memnuniyet düzeyinin düşük olduğu belirli sosyal alanlar, ulaşım imkanları, kantin ve öğrenci kulüp faaliyetleri, yüksekokulumuz içindeki deneyimlerini olumsuz etkilemektedir. Ancak, bu düşük memnuniyet oranlarına rağmen, üniversitemizin genel durumu oldukça yüksek bir memnuniyetle değerlendirilmektedir. Bu bulgular ışığında, düşük memnuniyet alanlarına odaklanarak iyileştirme çalışmaları yapılabilir. Öğrencilerin katılımını teşvik etmek, sosyal alanlarda ve kantin faaliyetlerinde çeşitlilik sağlamak, ulaşım olanaklarını geliştirmek ve öğrenci kulüp faaliyetlerini desteklemek gibi önlemler alınarak genel memnuniyet düzeyi artırılabilir.

Bu olumsuz algının temel nedeninin ikinci öğretim öğrencilerimizin birçok kampüs ortamı ve sosyal olanaklarından yararlanamamasıdır.

Yüksekokulumuzdaki eğitim, öğretim ve kariyer faaliyetlerine yönelik memnuniyet düzeylerine baktığımızda, genel olarak tüm faaliyetlerden elde edilen memnuniyet oranlarının yeterli düzeyde olduğunu gözlemliyoruz. Öğrencilerin en düşük memnuniyet ortalaması staj imkanlarına yönelikken, en yüksek memnuniyet ortalaması ise öğretim üyelerinin/elemanlarının bilgi, beceri ve akademik donanımlarını yeterli bulma ile aldıkları derslerin mesleki ve bireysel gelişimlerine katkı sağlayacak nitelikte olduğu ifadelerine aittir. Staj imkanlarındaki düşük memnuniyet, öğrencilerin mesleki deneyim kazanmalarını ve iş dünyası ile etkileşimde bulunmalarını olumsuz etkileyebilmektedir. Bu bağlamda, staj

programlarının çeşitlendirilmesi, öğrencilere daha fazla sektörel fırsat sunulması ve iş birliği olanaklarının artırılması önerilmektedir. Öğretim üyelerinin yüksek memnuniyeti, eğitim kalitesi ve akademik destek hizmetlerinin olumlu bir şekilde değerlendirildiğini göstermektedir.

Araştırma ve Geliştirme faaliyetlerine yönelik öğrenci memnuniyet oranlarına baktığımızda, genel olarak tüm alanlardaki memnuniyet oranları orta seviyededir. Merkez kütüphanenin alanıyla ilgili kaynak zenginliği konusunda %72'lik bir memnuniyet görülmektedir. Öğrenciler, kütüphane olanaklarına elektronik ortamda kolaylıkla ulaşabildiklerini %76 oranında ifade etmişlerdir. Ancak, alanlarıyla ilgili araştırmalara yönelik uygulama fırsatlarının verilmesi konusunda %67'lik bir memnuniyet seviyesi kaydedilmiştir. Öğretim üyeleri ve elemanlarının proje geliştirme konusunda bilgilendirme ve yardım konusundaki performansı %70 oranında olumlu değerlendirilmiştir. Ancak, üniversitenin araştırma geliştirme faaliyetleri hakkında bilgi sahibi olma oranı %62, bu alandaki faaliyetlerin yeterliliği değerlendirmesi ise %63'tür. Sonuç olarak, kütüphane hizmetleri ve öğretim üyelerinin proje geliştirme konusundaki performansı öğrenciler tarafından olumlu bir şekilde değerlendirilirken, üniversitenin araştırma geliştirme faaliyetlerine yönelik bilgi sahibi olma ve yeterlilik konusunda iyileştirmeler yapılması gerekebilir. Bu bağlamda, öğrencilere daha fazla uygulama fırsatları sunmak, iletişimi güçlendirmek ve araştırma geliştirme faaliyetlerini daha etkin bir şekilde tanıtmak önemli olacaktır.

Üniversitenin liderlik, yönetim ve kalite faaliyetlerine dair yapılan memnuniyet değerlendirmelerinde, "öğrencisi olduğum birimde yönetsel faaliyetlerde fikirlerimiz alınmaktadır (%59)" ifadesi en düşük ortalamaya sahip bulunmuştur. Bu durum, öğrencilerin kendi birimlerindeki yönetim süreçlerine katılım ve etkileşim konusundaki memnuniyetsizliklerini yansıtmaktadır. Öte yandan, "üniversitem öğrencilerine önem verir (%65)" ve "rektörlük yönetimi sorunlarımıza hızlı bir şekilde çözüm bulmaya çalışır (%64)" ifadeleri en yüksek ortalamalara sahiptir. Bu sonuçlar, üniversitenin genel yönetim anlayışının öğrenci odaklı

olduğunu ve rektörlük yönetiminin sorunlara çözüm odaklı bir yaklaşım sergilediğini göstermektedir. Ancak, düşük memnuniyet oranına sahip olan "öğrencisi olduğum birimde yönetsel faaliyetlerde fikirlerimiz alınmaktadır (%59)" ifadesi, öğrencilerin kendi birimlerindeki yönetim süreçlerine daha fazla katılım ve geri bildirim beklediklerini işaret etmektedir. Bu bağlamda, öğrencilere daha aktif bir rol vermek, iletişimi güçlendirmek ve karar alma süreçlerine daha fazla katılım imkanı tanımak yönetim faaliyetlerinde iyileştirmeler yapılmasına yardımcı olacağı düşünülmektedir.

Üniversitenin toplumsal katkı faaliyetlerine dair yapılan memnuniyet değerlendirmelerinde, "Üniversitemiz tarafından yürütülen toplumsal katkı projeleri yeterlidir (%61)" ifadesi en düşük ortalamaya sahip bulunmuştur. Bu sonuç, öğrencilerin üniversitenin toplumsal katkılarına yeterli bulmadığına dair bir görüşü yansıtmaktadır. Buna ek olarak en yüksek ortalamaya sahip ifade ise "Eğitim gördüğüm birim, nitelikli eleman ihtiyacı (nitelikli mezun) için gereken eğitimlerin gerçekleştirilmesiyle bölgenin kalkınmasına destek olur (%66)" şeklinde belirtilmiştir. Bu durum, öğrencilerin eğitim aldıkları birimlerin bölgenin kalkınmasına yönelik nitelikli eleman yetiştirme konusundaki olumlu görüşlerini yansıtmaktadır. Toplumsal katkı projelerinin yeterliliği konusundaki düşük memnuniyet oranı, üniversitenin bu alandaki faaliyetlerini artırma veya çeşitlendirme ihtiyacını göstermektedir. Bu bağlamda, öğrencilerin toplumsal projelere daha fazla katılımını teşvik etmek, projelerin etkisini ölçmek ve öğrenci geri bildirimlerini değerlendirmek gibi önlemler alınabilir.

Birim ve üniversiteye yönelik memnuniyet ortalamaları değerlendirildiğinde, öğrencilerin %75'inin kayıtlı oldukları bölümden genel olarak memnun olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Öğrencilerin %67'si öğrenim gördükleri yüksekokuldan genel olarak memnunken, üniversite genelinde bu oran %61 olarak belirlenmiştir. Ancak, öğrencilerin sadece %59'u üniversiteyi öğrenci adaylarına tavsiye edeceğini belirtmiştir. Bu kapsamda öğrencilerimizin üniversitemize bağlılıklarını arttıracak faaliyet ve projelerin geliştirilmesi önerilmektedir.

Bu değerlendirme, öğrencilerin bölümleri ve yüksekokullarıyla daha yüksek bir memnuniyet oranına sahip olduklarını göstermektedir. Ancak, üniversite genelindeki memnuniyet oranının biraz daha düşük olduğu ve öğrencilerin tavsiye etme konusunda daha muhafazakar bir yaklaşım sergilediği görölmektedir. Bu durum, üniversitenin genel memnuniyeti artırmak için öğrenci geri bildirimlerini dikkate alarak iyileştirmeler yapma ihtiyacını göstermektedir. Öğrenciler arasında üniversite deneyimini daha olumlu hale getirmek için iletişimi güçlendirmek ve potansiyel sorunlara yönelik çözüm odaklı çalışmalar yürütmek önemli olacaktır.

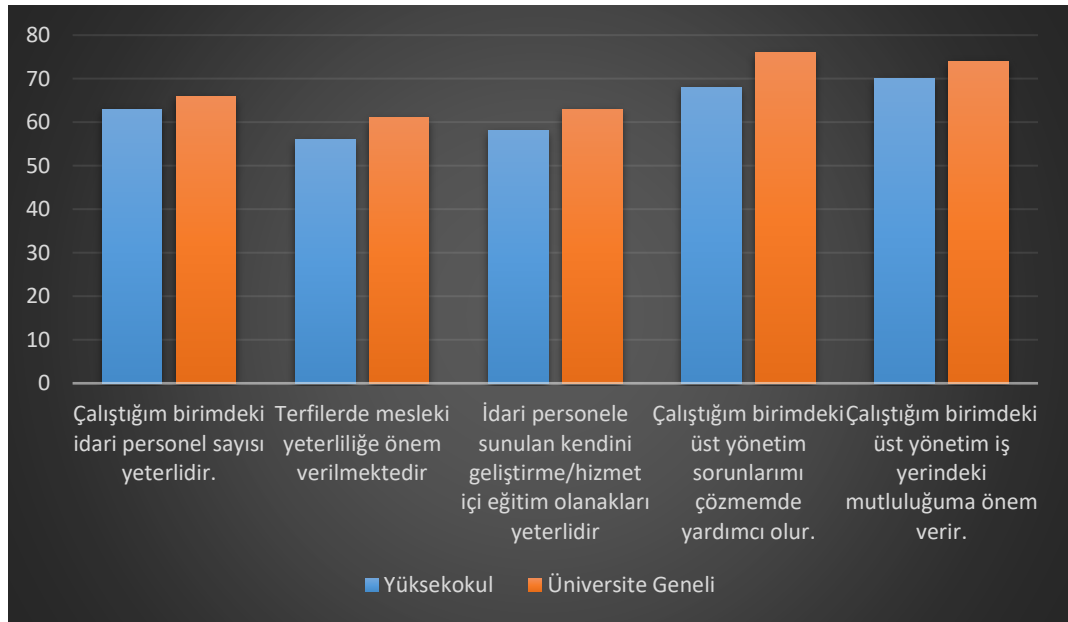
### **Akademik Personel Memnuniyeti Karşılaştırma**

Akademik personel memnuniyet anketi sonuçlarına göre yüksekokul akademik personel memnuniyetinin üniversite genel memnuniyetten daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Ancak akademik ortam (yüksekokul 23% ile üniversite geneli 51%), akademik faaliyetlerin ödüllendirilmesi (yüksekokul 9% ile üniversite geneli 18%) ve proje faaliyetlerinin desteklenmesi (yüksekokul 2 % ile üniversite geneli 9%) olmak üzere 3 maddede üniversite genelinden düşük olduğu tespit edilmiştir. Akademik ortamın iyileştirilmesi için ortak akademik çalışmalar teşvik edilebilir, yemek, gezi, spor gibi sosyal faaliyetler artırılabilir. Akademik faaliyetlerden SSCI, Scopus, ESCI gibi yayınlara belirli bir teşvik verilebilir. Birimdeki projeler üniversite veya BAP koordinatörlüğü tarafından desteklenebilir. Bu hususlar hakkında iyileştirme çalışmaları yapılabilmesi için gerekli önlemlerin alınması belirtilmiştir.

### **İdari Personel Memnuniyeti Karşılaştırma**

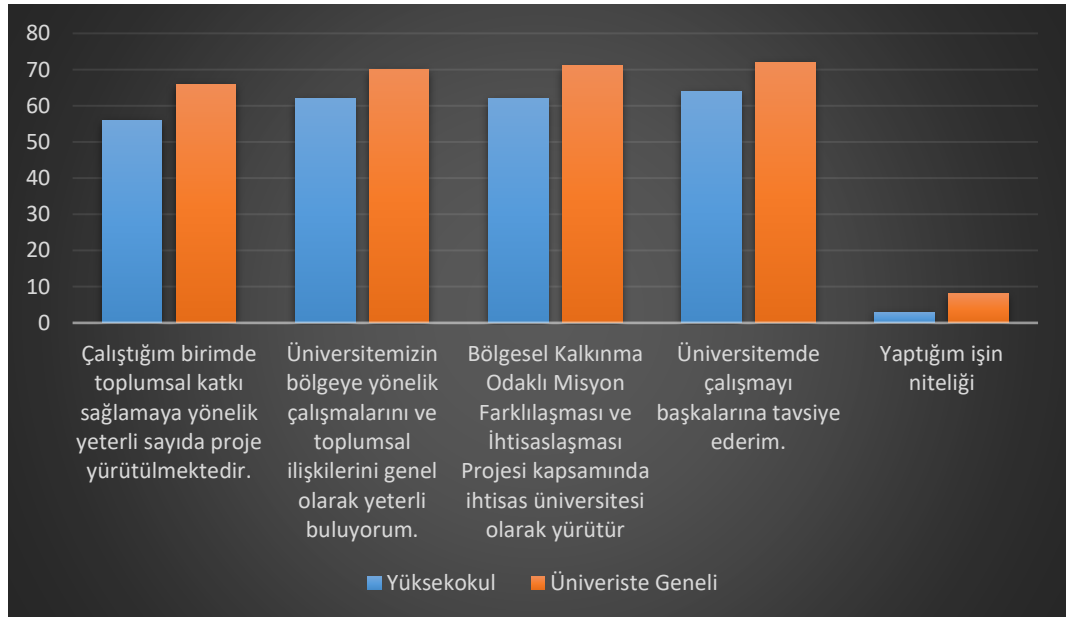
İdari personel memnuniyet anketi sonuçlarına göre yüksekokul akademik personel memnuniyeti ile genel memnuniyetin eşit olduğu tespit edilmiştir. Ancak idari personelin kantin hizmetlerinden (yüksekokul %43 ile üniversite geneli %53), bilgi işlem hizmetlerinden (yüksekokul %69 ile üniversite geneli %79), kreş

hizmetlerinden (yüksekokul %39 ile üniversite geneli %54) memnun olmadığı ve yüksekokul memnuniyet oranının üniversite genelinden düşük olduğu tespit edilmiştir. İdari personelin kantin hizmetlerinden memnuniyetinin artırılabilmesi için; kantinde sunulan ürün çeşitliliği artırılabilir, idari personelin bütçesine uygun seçenekler sunulabilir, özellikle yoğun zamanlarda hızlı servis sunarak personelin memnuniyeti sağlanabilir, kantinin gerekli temizlik ve havalandırma ile ilgili sorunları giderilerek tercih edilebilirliği artırılabilir. İdari personelin bilgi işlem hizmetlerinden memnuniyetinin artırılabilmesi için; bilgi işlem departmanı ile idari personel arasındaki sorunlar hakkında geri bildirim sağlamak ve çözümleri iletmek için düzenli geri bildirim toplantıları veya anketler düzenlenebilir, personelin karşılaştığı sık sorunları tespit edilerek bu sorunları çözecek süreç ve sistem iyileştirmeleri geliştirilebilir. İdari personelin kreş hizmetleri memnuniyetinin artırılabilmesi için; personelin kreş hizmetleriyle ilgili görüşlerini almak ve hangi konularda memnuniyetsizlik olduğunu ve nelerin iyileştirilebileceğini anlamak için anketler düzenlenebilir.

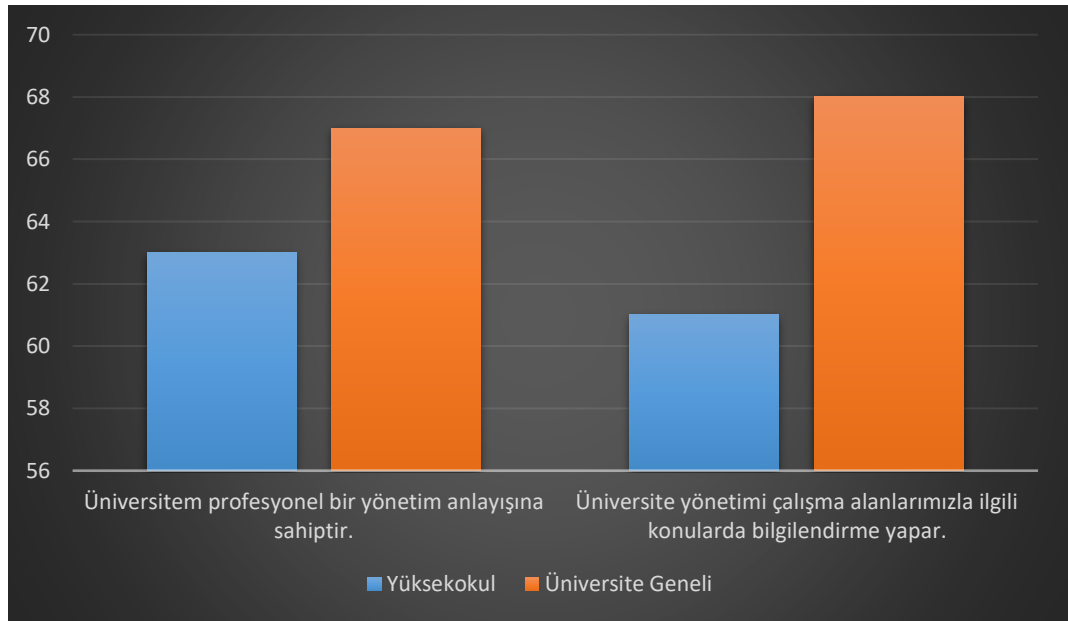


İdari personelin, çalıştığım birimdeki idari personel sayısı yeterliliği (yüksekokul %63 ile üniversite geneli %66), Terfilerde mesleki yeterliliğe önem

verilme(yüksekokul %56 ile üniversite geneli %61), İdari personele sunulan kendini geliştirme/hizmet içi eğitim olanakları yeterliliği (yüksekokul %58 ile üniversite geneli %63), Çalıştığım birimdeki üst yönetim sorunlarımı çözmemde yardımcı olması (yüksekokul %68 ile üniversite geneli %76), Çalıştığım birimdeki üst yönetim iş yerindeki mutluluğuma önem vermesi (yüksekokul %70 ile üniversite geneli %74) anket sonuçlarında görülmektedir. Yüksekokul idari personelin memnuniyet oranını arttırabilmek için; öncelikle birimde gerekli görevlendirmeler yapılarak personeli eksik olan birimler belirlenerek gerekli çalışmalar yapılabilir, terfi konularında personelin yeterlilikleri göz önünde bulundurularak terfiler verilebilir, personelin farklı öğrenme yöntemlerine ve formatlara sahip çeşitli eğitimler, çevrimiçi kurslar, webinarlar, seminerler veya atölye çalışmaları gibi seçenekler sunularak eğitimler verilebilir, personelin ihtiyaçlarına özel departman bazlı veya pozisyon bazlı eğitimler düzenleyerek daha spesifik ve etkili eğitim fırsatları sunulabilir, personelin çalışmalarını takdir ederek ve başarıları ödüllendirilebilir, personeli bir araya getirecek etkinlikler düzenleyerek sosyal bağlar güçlendirilebilir.



İdari personelin, birimde toplumsal katkı sağlamaya yönelik yeterli sayıda projeler(yüksekokul %56 ile üniversite geneli %66), üniversitemizin bölgeye yönelik çalışmalarını ve toplumsal ilişkilerini genel olarak yeterliliği (yüksekokul %62 ile üniversite geneli %70), bölgesel kalkınma odaklı misyon farklılaşması ve ihtisaslaşması projesi kapsamında ihtisas üniversitesi olarak yürütülmesi (yüksekokul %62 ile üniversite geneli %71), üniversitemde çalışmayı başkalarına tavsiye etme (yüksekokul %64 ile üniversite geneli %72), yaptığım işin niteliği (yüksekokul %3 ile üniversite geneli %8) anket sonuçlarına göre üniversite geneli ortalamadan düşük olduğu görülmektedir. İdari personelin, birimde toplumsal katkı sağlamaya yönelik yeterli sayıda proje yürütülmesi arttırabilmek ve memnuniyeti arttırabilmek için; toplumun hangi alanlarda daha fazla desteğe ihtiyaç duyduğunu belirlemek için detaylı bir ihtiyaç analizi yapılabilir, personelin toplumsal katkı projeleriyle ilgili fikir ve önerilerini alınabilir, personelin işlerinden memnuniyetsizlik sebeplerini belirlemek için düzenli geri bildirim toplayarak işin hangi yönlerinin memnuniyetsizlik yarattığı belirlenebilir, iş tanımları ve rollerin açıklığı, iş tanımları yeniden gözden geçirilebilir.





İdari personel, üniversitem profesyonel bir yönetim anlayışına sahiptir (yüksekokul %63 ile üniversite geneli %67), üniversite yönetimi çalışma alanlarımızla ilgili konularda bilgilendirme yapar (yüksekokul %61 ile üniversite geneli %68) maddeleri üniversitenin genel memnuniyet oranından düşük olduğu görülmektedir. Üniversite yönetimi çalışma alanlarındaki değişiklerin bilgilendirmesi, yenilikçi teknolojiler ve iyileştirmeler hakkında bilgilendirme, düzenli toplantı ve gerekli eğitimler verilerek bilgilendirmeler yapılabilir. Üniversitemizin kurumsal bir yönetim olduğunu personele, kurumsal standartların vurgulanması, eğitim ve gelişim olanakları, kurumsal imaj ve marka değerini personele eğitimlerle ya da personelin bu süreçlerin içinde olması sağlanarak farkında olması sağlanabilir.