



T.C.

NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ

KALİTE VE AKREDİTASYON KOORDİNATÖRLÜĞÜ

DIŞ PAYDAŞ MEMNUNİYETİ

DEĞERLENDİRME ANKETİ RAPORU

ARALIK 2023

NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ

DIŞ PAYDAŞ MEMNUNİYETİ DEĞERLENDİRME ANKETİ ANALİZİ

Necmettin Erbakan Üniversitesi olarak dış paydaşların görüşlerinin alınması amacıyla 2023 yılını değerlendirmek üzere dış paydaş memnuniyet anketi uygulanmıştır. Araştırmada dış paydaşların Üniversitemizin temel değerlerine ve faaliyetlerine yönelik verilen hizmetlerden memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi, üniversitemizin yakın ve uzak çevresinde etkileşim içinde olduğu paydaşlarının algısını belirleyebilmek için sorular yöneltilmiştir. Araştırma, üniversitemizin dış paydaşlarını (Devlet Üniversitesi, Diğer Kamu-Kuruluş, Kamu Kuruluşu, Vakıf Üniversitesi ve Yerel Yönetim) kapsamaktadır. Dış paydaş memnuniyet anketi, üniversitemizin süreçlerine dış paydaş katılımının sağlanması ve çeşitli iyileştirilmelerin hayata geçirilmesi konusunda yol gösterici olacaktır.

Anket, Üniversitemizin “Temel Değerlerine”, “İş Birliğine”, “Yerel/Bölgesel/Ulusal/Uluslararası Faaliyetlerine”, “Paydaş Etkileşimine” yönelik paydaş görüşlerinin alındığı ve Necmettin Erbakan Üniversitesinin belirlenen hususlar özelinde değerlendirildiği 5 bölümden ve toplamda 25 sorudan oluşmaktadır. 2023 yılı içerisinde “Necmettin Erbakan Üniversitesi Dış Paydaş Memnuniyeti Değerlendirme Anketi”, **DATASİS Anket Otomasyonu** kullanılarak 29.12.2023-12.02.2024 tarihleri arasında düzenlenmiş ve dış paydaşlar tarafından online olarak cevaplanmıştır. Ankete 508 katılımcı cevap vermiştir.

Bu raporda, yapılan ankete katılan paydaşların sorulara verdiği cevaplar ve genel ortalamalarına göre analizler yapılmıştır. Ankete ilişkin sonuçlar aşağıda yer almaktadır.

DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ		Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum		Ortalama	Memnuniyet Oranı (%)	%
		Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%			
Üniversitemizin temel değerlerine yönelik görüşlerinizi belirtiniz.														
1	Bilimselliği temel alır.	30	5,9	32	6,3	138	27,2	228	44,9	80	15,7	3,6	71,7	71,1
2	Hesap verebilirdir.	43	8,5	48	9,4	147	28,9	202	39,8	68	13,4	3,4	68,0	
3	Erişilebilirdir.	35	6,9	35	6,9	105	20,7	235	46,3	98	19,3	3,6	72,8	
4	Katılımcı ve yenilikçi bir üniversitedir.	36	7,1	44	8,7	123	24,2	211	41,5	94	18,5	3,6	71,1	
5	Çevreye duyarlıdır.	26	5,1	32	6,3	123	24,2	224	44,1	103	20,3	3,7	73,6	
6	Toplumla ilişkilerinde şeffaftır.	41	8,1	38	7,5	149	29,3	199	39,2	81	15,9	3,5	69,5	
Üniversitemizin iş birliğine yönelik faaliyetleri hakkında memnuniyet düzeyinizi belirtiniz.														
7	İşbirliğine açıktır.	30	5,9	34	6,7	143	28,1	216	42,5	85	16,7	3,6	71,5	70,8
8	Taleplere dönüş sağlamaktadır.	34	6,7	39	7,7	144	28,3	211	41,5	80	15,7	3,5	70,4	
9	Üniversitede ilgili kişi/kişilere kolaylıkla ulaşılır.	34	6,7	49	9,6	135	26,6	201	39,6	89	17,5	3,5	70,3	
10	Üniversite, AR-GE, Teknoloji, Sanayi iş birliğine önem verir.	27	5,3	31	6,1	172	33,9	193	38,0	85	16,7	3,5	70,9	
Üniversitemizin Yerel / Bölgesel / Ulusal / Uluslararası faaliyetleri hakkında memnuniyet düzeyinizi belirtiniz.														
11	Toplumsal gelişime yönelik eğitim, seminer vb. düzenler.	28	5,5	38	7,5	141	27,8	210	41,3	91	17,9	3,6	71,7	71,7
12	Kurum/kuruluşların düzenlediği organizasyonlara destek verir.	23	4,5	25	4,9	159	31,3	217	42,7	84	16,5	3,6	72,4	
13	Araştırma ve sosyal sorumluluk projeleri ile bilime ve topluma katkı sağlar.	25	4,9	36	7,1	135	26,6	220	43,3	92	18,1	3,6	72,5	
14	Sağlık hizmetleri etkin düzeydedir.	24	4,7	49	9,6	159	31,3	194	38,2	82	16,1	3,5	70,3	

Üniversitemizin paydaş etkileşimi hakkında memnuniyet düzeyinizi belirtiniz.

15	Düzenlemiş olduğu etkinlikler hakkında paydaşlarını bilgilendirir.	23	4,5	27	5,3	146	28,7	228	44,9	84	16,5	3,6	72,7	71,7
16	Bölgeyi ve toplumu ilgilendiren konularda kamuoyunu aydınlatır.	25	4,9	49	9,6	143	28,1	209	41,1	82	16,1	3,5	70,8	
17	Kurumsal iletişimde sosyal medyayı ve diğer iletişim araçlarını etkin kullanır.	24	4,7	28	5,5	139	27,4	212	41,7	105	20,7	3,7	73,6	
18	Stratejik amaç ve hedeflerinde paydaşların görüşlerini dikkate alır.	31	6,1	38	7,5	163	32,1	195	38,4	81	15,9	3,5	70,1	
19	Kalite Güvence Sisteminde paydaşların katılımını sağlar.	25	4,9	39	7,7	161	31,7	197	38,8	86	16,9	3,6	71,0	

Necmettin Erbakan Üniversitesini aşağıdaki hususlar özelinde değerlendiriniz.

20	Akademik personeli yeterli bilgi ve beceriye sahiptir.	38	7,5	38	7,5	128	25,2	200	39,4	104	20,5	3,6	71,6	69,9
21	İdari Personeli yeterli bilgi ve beceriye sahiptir.	45	8,9	50	9,8	159	31,3	178	35,0	76	15,0	3,4	67,5	
22	Mezunlarının akademik donanımı ve mesleki yeterliliği yüksektir.	36	7,1	41	8,1	153	30,1	182	35,8	96	18,9	3,5	70,3	
23	Yerel/bölgesel/ulusal/uluslararası sorunlara çözüm arayan bir üniversitedir.	43	8,5	45	8,9	150	29,5	190	37,4	80	15,7	3,4	68,6	
24	Yönetim süreçlerinde iç ve dış paydaşların etkin katılımını sağlamaktadır.	38	7,5	41	8,1	169	33,3	185	36,4	75	14,8	3,4	68,6	
25	Bulunduğu kentin gelişimine katkısı yüksektir.	32	6,3	38	7,5	127	25,0	187	36,8	124	24,4	3,7	73,1	

“Kesinlikle Katılmıyorum:1” – “Katılmıyorum:2” – “Kararsızım:3” – “Katılıyorum:4” – “Kesinlikle Katılıyorum:5”

Katılımcı Sayısı : 508

Genel Memnuniyet Oranı: %71,0 Ortalama: 3,5

Temel Değerlere Yönelik Görüşler

1. Bilimselliği temel alır.
2. Hesap verebilirdir
3. Erişilebilirdir
4. Katılımcı ve yenilikçi bir üniversitedir
5. Çevreye duyarlıdır
6. Toplumla ilişkilerinde şeffaftır

İş Birliğine Yönelik Görüşler

7. İşbirliğine açıktır.
8. Taleplere dönüş sağlamaktadır
9. Üniversitede ilgili kişi/kişilere kolaylıkla ulaşılır
10. Üniversite, AR-GE, Teknoloji, Sanayi iş birliğine önem verir.

Yerel / Bölgesel / Ulusal / Uluslararası Faaliyetlere Yönelik Görüşler

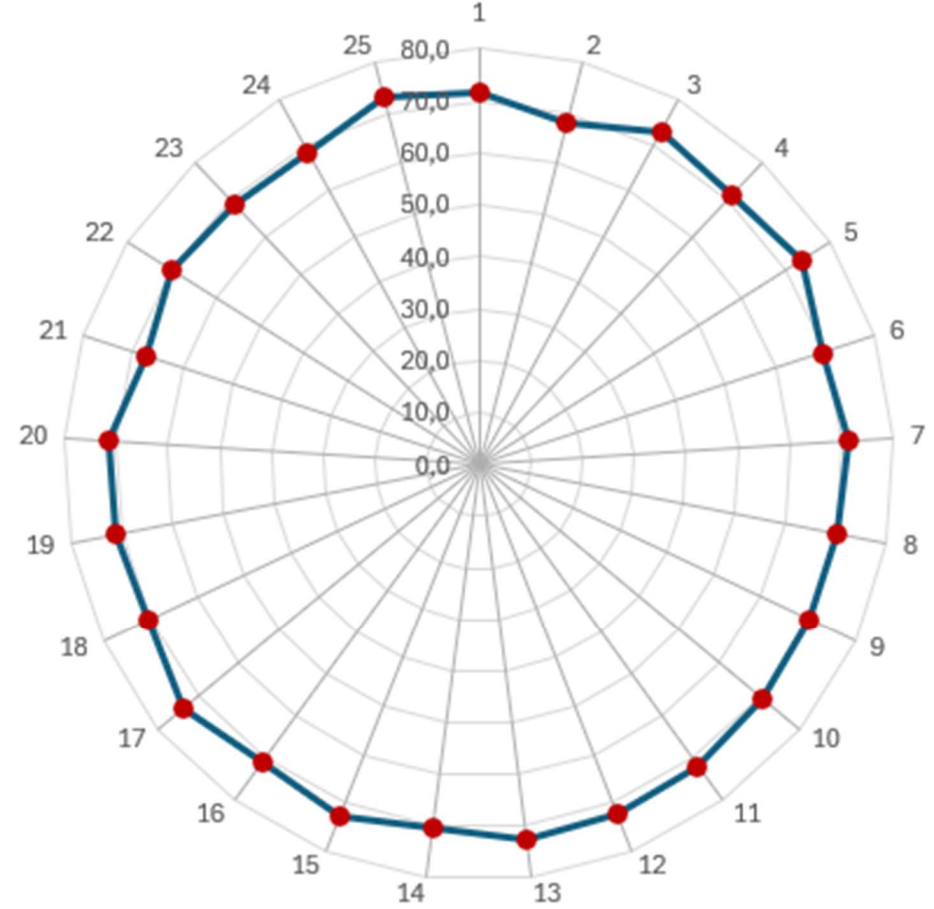
11. Toplumsal gelişime yönelik eğitim, seminer vb. düzenler.
12. Kurum/kuruluşların düzenlediği organizasyonlara destek verir.
13. Araştırma ve sosyal sorumluluk projeleri ile bilime ve topluma katkı sağlar
14. Sağlık hizmetleri etkin düzeydedir

Paydaş Etkileşimine Yönelik Görüşler

15. Düzenlemiş olduğu etkinlikler hakkında paydaşlarını bilgilendirir.
16. Bölgeyi ve toplumu ilgilendiren konularda kamuoyunu aydınlatır.
17. Kurumsal iletişimde sosyal medyayı ve diğer iletişim araçlarını etkin kullanır.
18. Stratejik amaç ve hedeflerinde paydaşların görüşlerini dikkate alır.
19. Kalite Güvence Sisteminde paydaşların katılımını sağlar.

Genel Değerlendirmeye Yönelik Görüşler

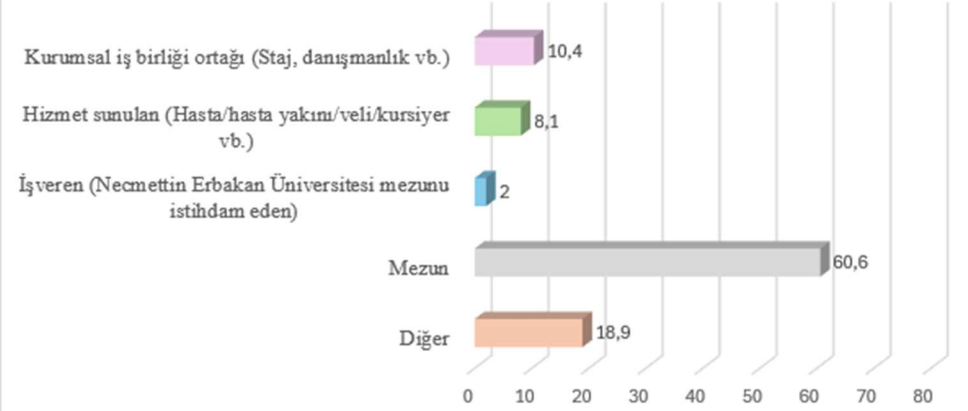
20. Akademik personeli yeterli bilgi ve beceriye sahiptir.
21. İdari Personeli yeterli bilgi ve beceriye sahiptir
22. Mezunlarının akademik donanımı ve mesleki yeterliliği yüksektir.
23. Yerel bölgesel/ulusal/uluslararası sorunlara çözüm arayan bir üniversitedir
24. Yönetim süreçlerinde iç ve dış paydaşların etkin katılımını sağlamaktadır
25. Bulunduğu kentin gelişimine katkısı yüksektir.



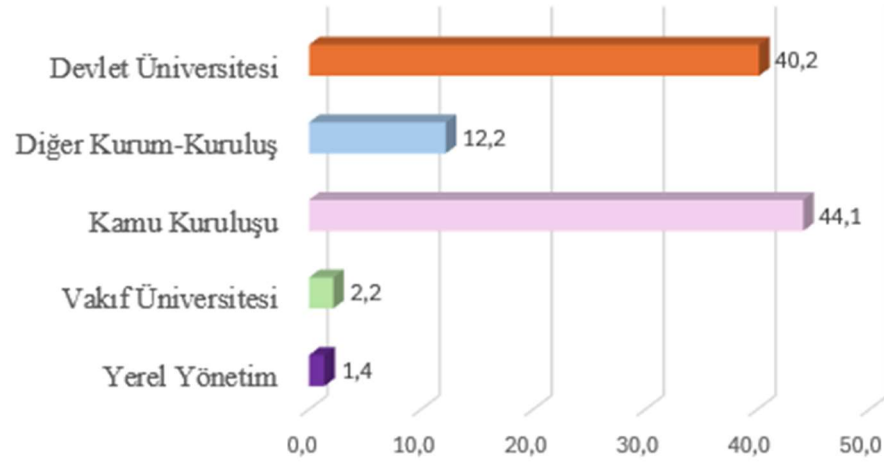
Kararsızların Oranı : %28,4

Memnuniyetin Yüksek Olduğu Alanlar	Soru No	15	3	25	17	5
	%	72,7	72,8	73,1	73,6	73,6
Kararsızların Yüksek Olduğu Alanlar	Soru No	12-14-21	19	18	24	10
	%	31,3	31,7	32,1	33,3	33,9
İyileştirme Potansiyeli Uygulanabilir Alanlar	Soru No	6	23	24	2	22
	%	69,5	68,6	68,6	68,0	67,5

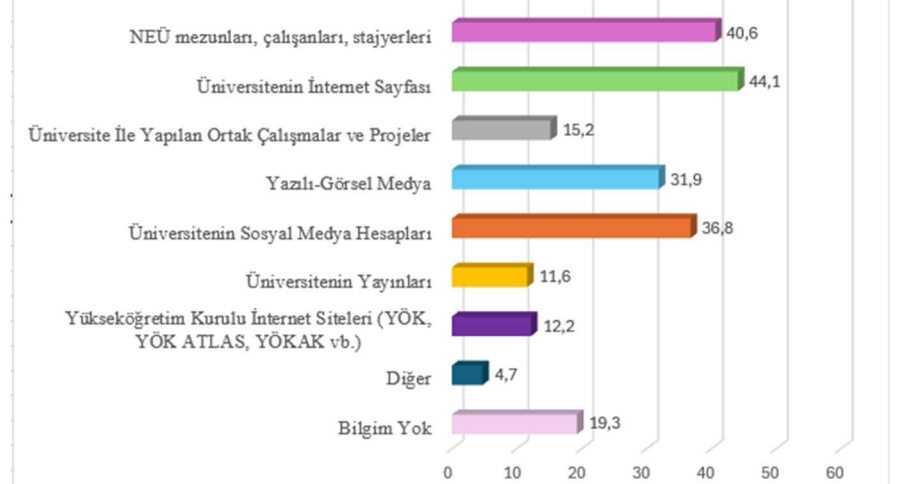
Kendinizin/Kurumunuzun/İşletmenizin Necmettin Erbakan Üniversitesi İle Bağlantı Durumu?



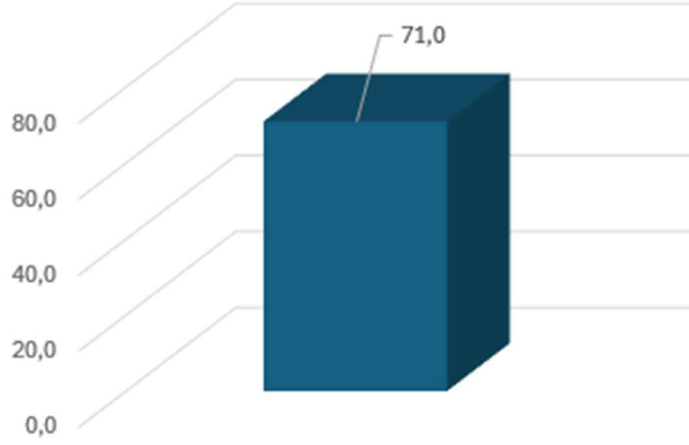
Kurumunuzun/İşletmenizin Niteliği?



Üniversitemiz Hakkında Bilgi Sahibi misiniz?

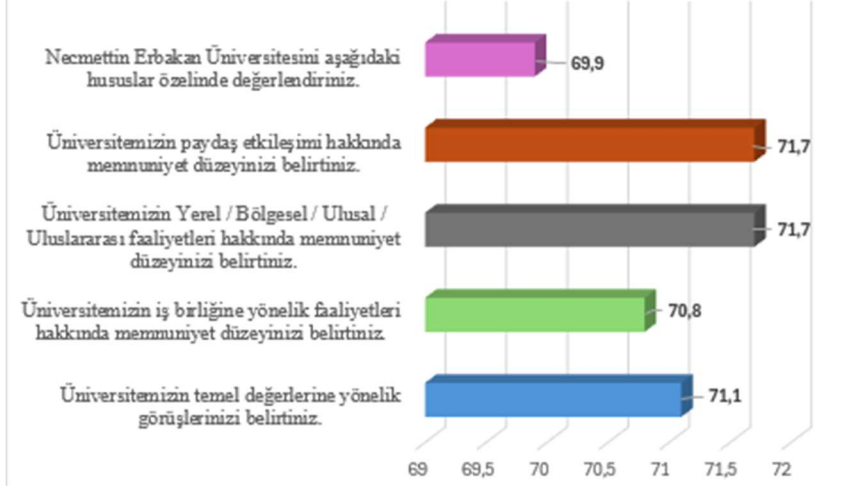


Genel Memnuniyet Oranı



Memnuniyet Oranı: %71,0

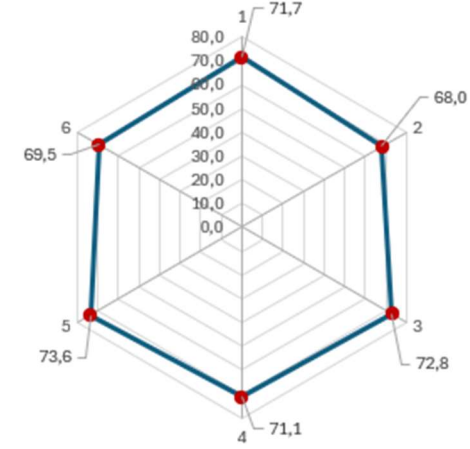
Soru Gruplarına Göre Memnuniyet Oranı



Temel Değerlere Yönelik Görüşler

1. Bilimselliği temel alır.
2. Hesap verebilirdir
3. Erişilebilirdir
4. Katılımcı ve yenilikçi bir üniversitedir
5. Çevreye duyarlıdır
6. Toplumla ilişkilerinde şeffaftır

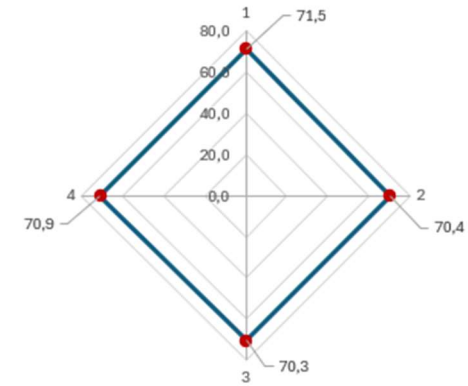
Temel Değerlere Yönelik Görüşler



İş Birliğine Yönelik Görüşler

7. İşbirliğine açıktır.
8. Taleplere dönüş sağlamaktadır
9. Üniversitede ilgili kişi/kişilere kolaylıkla ulaşılır
10. Üniversite, AR-GE, Teknoloji, Sanayi iş birliğine önem verir.

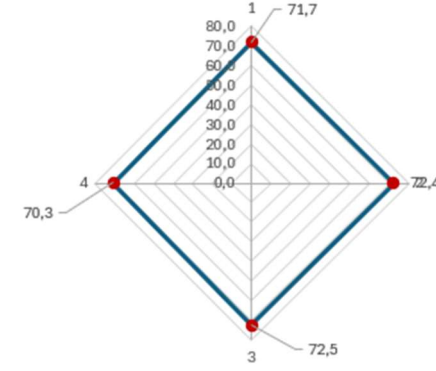
İş Birliğine Yönelik Görüşler



Yerel / Bölgesel / Ulusal / Uluslararası Faaliyetlere Yönelik Görüşler

11. Toplumsal gelişime yönelik eğitim, seminer vb. düzenler.
12. Kurum/kuruluşların düzenlediği organizasyonlara destek verir.
13. Araştırma ve sosyal sorumluluk projeleri ile bilime ve topluma katkı sağlar
14. Sağlık hizmetleri etkin düzeydedir

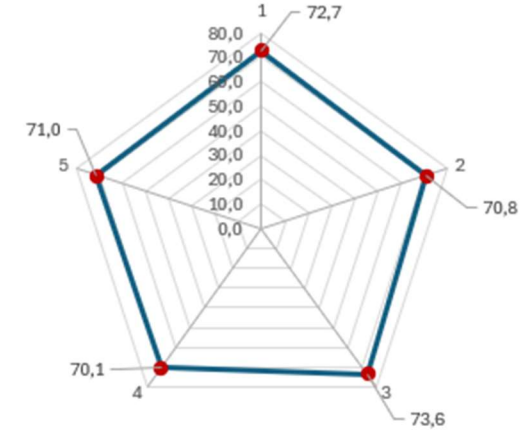
Yerel / Bölgesel / Ulusal / Uluslararası Faaliyetlere Yönelik Görüşler



Paydaş Etkileşimine Yönelik Görüşler

15. Düzenlemiş olduğu etkinlikler hakkında paydaşlarını bilgilendirir.
16. Bölgeyi ve toplumu ilgilendiren konularda kamuoyunu aydınlatır.
17. Kurumsal iletişimde sosyal medyayı ve diğer iletişim araçlarını etkin kullanır.
18. Stratejik amaç ve hedeflerinde paydaşların görüşlerini dikkate alır.
19. Kalite Güvence Sisteminde paydaşların katılımını sağlar.

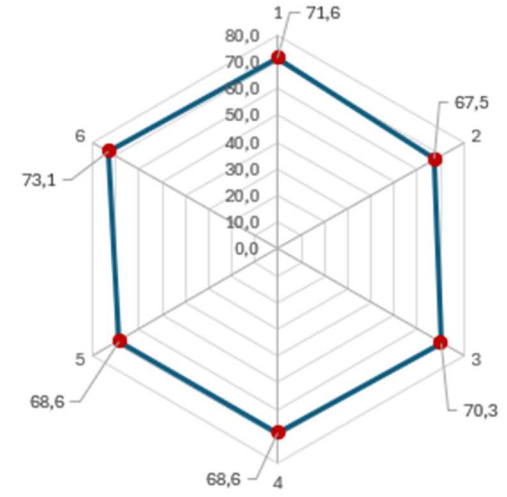
Paydaş Etkileşimine Yönelik Görüşler



Genel Değerlendirmeye Yönelik Görüşler

20. Akademik personeli yeterli bilgi ve beceriye sahiptir.
21. İdari Personeli yeterli bilgi ve beceriye sahiptir
22. Mezunlarının akademik donanımı ve mesleki yeterliliği yüksektir.
23. Yerel bölgesel/ulusal/uluslararası sorunlara çözüm arayan bir üniversitedir
24. Yönetim süreçlerinde iç ve dış paydaşların etkin katılımını sağlamaktadır
25. Bulunduğu kentin gelişimine katkısı yüksektir.

Genel Değerlendirmeye Yönelik Görüşler

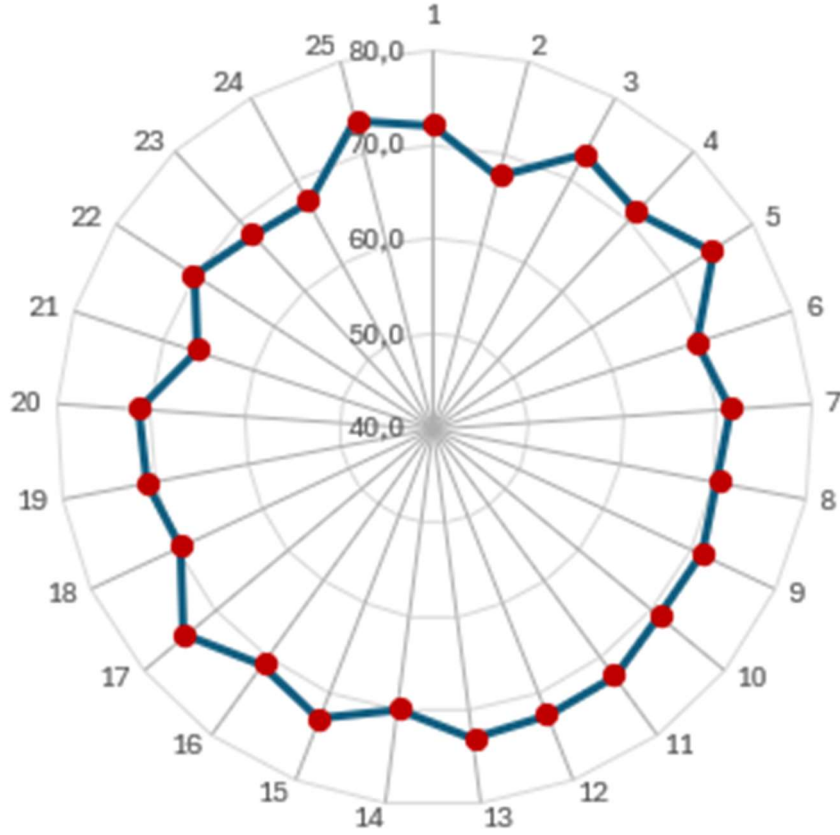


MEZUN MEMNUNİYETİ

		Ortalama	Memnuniyet Oranı (%)		Genel Memnuniyet Oranı (%)
Temel değerlere yönelik görüşler	Bilimselliği temel alır.	3,6	72,1	71,4	71,0
	Hesap verebilirdir.	3,4	67,6		
	Erişilebilirdir.	3,6	73,0		
	Katılımcı ve yenilikçi bir üniversitedir.	3,6	71,4		
	Çevreye duyarlıdır.	3,7	74,9		
	Toplumla ilişkilerinde şeffaftır.	3,5	69,3		
İş birliğine yönelik görüşler	İşbirliğine açıktır.	3,6	71,6	71,1	
	Taleplere dönüş sağlamaktadır.	3,5	70,5		
	Üniversitede ilgili kişi/kişilere kolaylıkla ulaşılır.	3,6	71,2		
	Üniversite, AR-GE, Teknoloji, Sanayi iş birliğine önem verir.	3,5	71,0		
Yerel/Bölgesel/Ulusal /Uluslararası faaliyetlere yönelik görüşler	Toplumsal gelişime yönelik eğitim, seminer vb. düzenler.	3,6	72,5	72,0	
	Kurum/kuruluşların düzenlediği organizasyonlara destek verir.	3,6	72,7		
	Araştırma ve sosyal sorumluluk projeleri ile bilime ve topluma katkı sağlar.	3,7	73,1		
	Sağlık hizmetleri etkin düzeydedir.	3,5	69,9		
Paydaş etkileşimine yönelik görüşler	Düzenlemiş olduğu etkinlikler hakkında paydaşlarını bilgilendirir.	3,7	73,1	71,8	
	Bölgeyi ve toplumu ilgilendiren konularda kamuoyunu aydınlatır.	3,5	70,8		
	Kurumsal iletişimde sosyal medyayı ve diğer iletişim araçlarını etkin kullanır.	3,7	74,4		
	Stratejik amaç ve hedeflerinde paydaşların görüşlerini dikkate alır.	3,5	69,6		
	Kalite Güvence Sisteminde paydaşların katılımını sağlar.	3,5	70,9		
Genel değerlendirmeye yönelik görüşler	Akademik personeli yeterli bilgi ve beceriye sahiptir.	3,6	71,3	69,4	
	İdari Personeli yeterli bilgi ve beceriye sahiptir.	3,3	66,4		
	Mezunlarının akademik donanımı ve mesleki yeterliliği yüksektir.	3,5	70,1		
	Yerel/bölgesel/ulusal/uluslararası sorunlara çözüm arayan bir üniversitedir.	3,4	68,1		
	Yönetim süreçlerinde iç ve dış paydaşların etkin katılımını sağlamaktadır.	3,4	67,4		
	Bulunduğu kentin gelişimine katkısı yüksektir.	3,7	73,4		

Katılımcı Sayısı : 308

MEZUN MEMNUNİYETİ



Kararsızların Oranı : %18,8

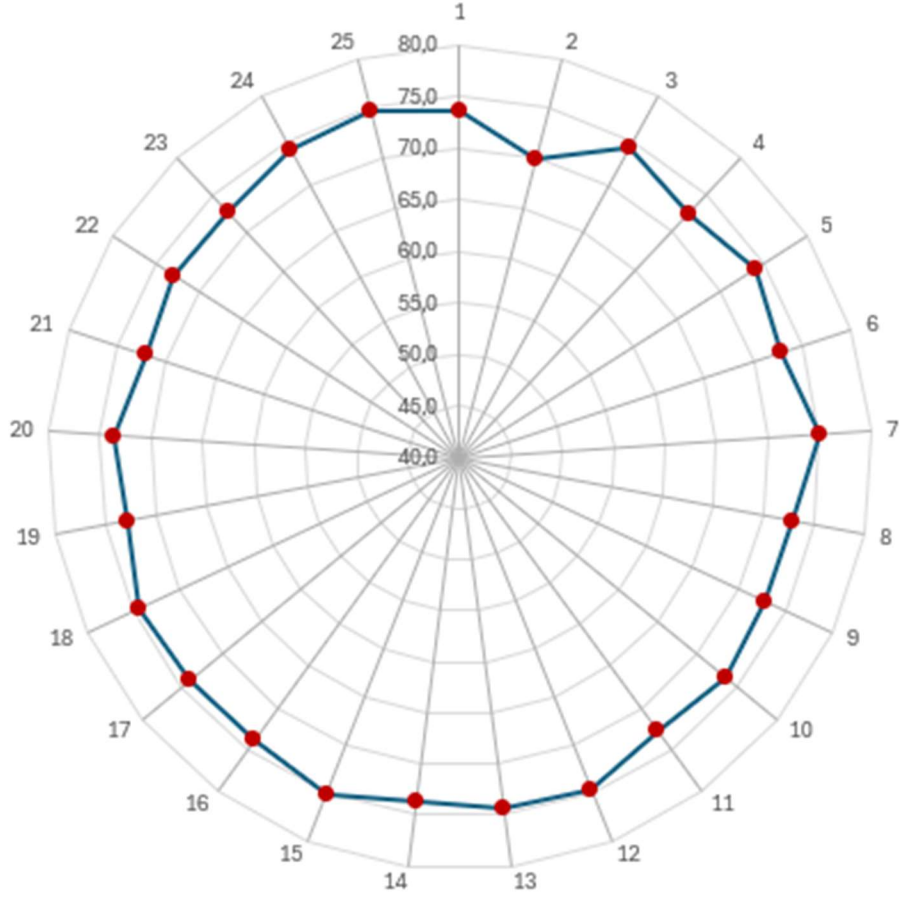
Memnuniyetin Yüksek Olduğu Alanlar	Soru No	3	13-15	25	17	5
	%	73,0	73,1	73,4	74,4	74,9
İyileştirme Potansiyeli Uygulanabilir Alanlar	Soru No	6	23	2	24	21
	%	69,3	68,1	67,6	67,4	66,4

KURUMSAL İŞ BİRLİĞİ ORTAĞI (STAJ, DANIŞMANLIK VB.), HİZMET SUNULAN (HASTA/HASTA YAKINI/VELİ/KURSIYER VB.) MEMNUNİYETİ

		Ortalama	Memnuniyet Oranı (%)		Genel Memnuniyet Oranı (%)
Temel değerlere yönelik görüşler	Bilimselliği temel alır.	3,7	73,6	72,8	73,5
	Hesap verebiliridir.	3,5	69,8		
	Erişilebiliridir.	3,7	74,3		
	Katılımcı ve yenilikçi bir üniversitedir.	3,6	72,5		
	Çevreye duyarlıdır.	3,7	74,0		
	Toplumla ilişkilerinde şeffaftır.	3,6	72,8		
İş birliğine yönelik görüşler	İşbirliğine açıktır.	3,8	75,1	73,6	
	Taleplere dönüş sağlamaktadır.	3,6	72,8		
	Üniversitede ilgili kişi/kişilere kolaylıkla ulaşılır.	3,6	72,8		
	Üniversite, AR-GE, Teknoloji, Sanayi iş birliğine önem verir.	3,7	73,6		
Yerel/Bölgesel/Ulusal /Uluslararası faaliyetlere yönelik görüşler	Toplumsal gelişime yönelik eğitim, seminer vb. düzenler.	3,6	72,8	73,9	
	Kurum/kuruluşların düzenlediği organizasyonlara destek verir.	3,7	74,7		
	Araştırma ve sosyal sorumluluk projeleri ile bilime ve topluma katkı sağlar.	3,7	74,3		
	Sağlık hizmetleri etkin düzeydedir.	3,7	73,6		
Paydaş etkileşimine yönelik görüşler	Düzenlemiş olduğu etkinlikler hakkında paydaşlarını bilgilendirir.	3,8	75,1	74,0	
	Bölgeyi ve toplumu ilgilendiren konularda kamuoyunu aydınlatır.	3,7	74,0		
	Kurumsal iletişimde sosyal medyayı ve diğer iletişim araçlarını etkin kullanır.	3,7	74,0		
	Stratejik amaç ve hedeflerinde paydaşların görüşlerini dikkate alır.	3,7	74,3		
	Kalite Güvence Sisteminde paydaşların katılımını sağlar.	3,6	72,8		
Genel değerlendirmeye yönelik görüşler	Akademik personeli yeterli bilgi ve beceriye sahiptir.	3,7	73,6	73,3	
	İdari Personeli yeterli bilgi ve beceriye sahiptir.	3,6	72,1		
	Mezunlarının akademik donanımı ve mesleki yeterliliği yüksektir.	3,6	72,8		
	Yerel/bölgesel/ulusal/uluslararası sorunlara çözüm arayan bir üniversitedir.	3,6	72,8		
	Yönetim süreçlerinde iç ve dış paydaşların etkin katılımını sağlamaktadır.	3,7	74,0		
	Bulunduğu kentin gelişimine katkısı yüksektir.	3,7	74,7		

Katılımcı Sayısı : 53

KURUMSAL İŞ BİRLİĞİ ORTAĞI MEMNUNİYETİ



Kararsızların Oranı : %35,1

Memnuniyetin Yüksek
Olduğu Alanlar

Soru No	7-15	12-25	3	13	18
%	75,1	74,7	74,3	74,3	74,3

İyileştirme Potansiyeli
Uygulanabilir Alanlar

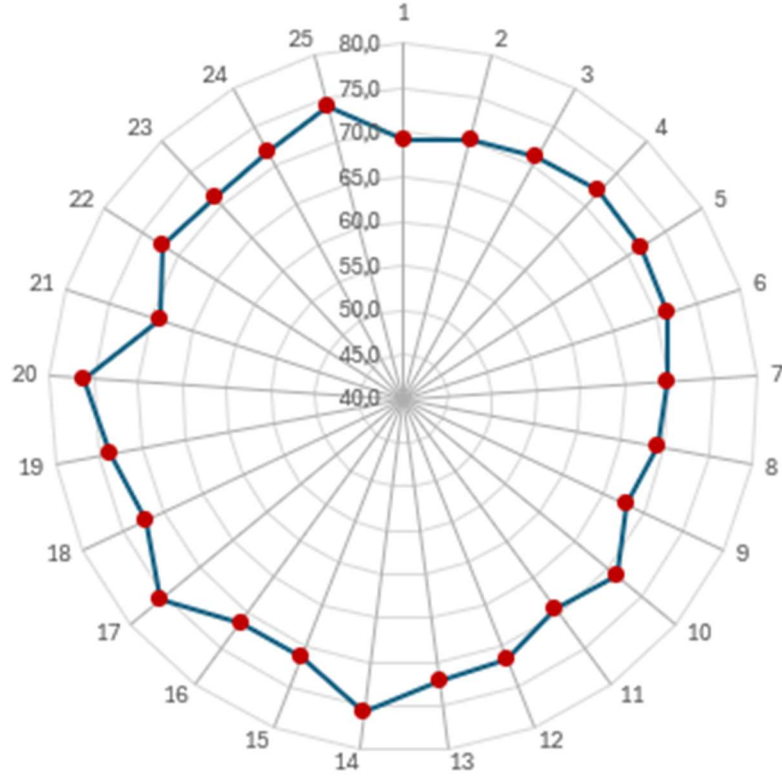
Soru No	19
%	69,8

HİZMET SUNULAN (HASTA/HASTA YAKINI/VELİ/KURSİYER VB.) MEMNUNİYETİ

		Ortalama	Memnuniyet Oranı (%)		Genel Memnuniyet Oranı (%)
Temel değerlere yönelik görüşler	Bilimselliği temel alır.	3,5	69,3	71,0	71,6
	Hesap verebilirdir.	3,5	70,2		
	Erişilebilirdir.	3,6	71,2		
	Katılımcı ve yenilikçi bir üniversitedir.	3,6	72,2		
	Çevreye duyarlıdır.	3,6	71,7		
	Toplumla ilişkilerinde şeffaftır.	3,6	71,2		
İş birliğine yönelik görüşler	İşbirliğine açıktır.	3,5	69,8	69,5	
	Taleplere dönüş sağlamaktadır.	3,5	69,3		
	Üniversitede ilgili kişi/kişilere kolaylıkla ulaşılır.	3,4	67,8		
	Üniversite, AR-GE, Teknoloji, Sanayi iş birliğine önem verir.	3,6	71,2		
Yerel/Bölgesel/Ulusal /Uluslararası faaliyetlere yönelik görüşler	Toplumsal gelişime yönelik eğitim, seminer vb. düzenler.	3,5	69,3	72,2	
	Kurum/kuruluşların düzenlediği organizasyonlara destek verir.	3,6	71,7		
	Araştırma ve sosyal sorumluluk projeleri ile bilime ve topluma katkı sağlar.	3,6	72,2		
	Sağlık hizmetleri etkin düzeydedir.	3,8	75,6		
Paydaş etkileşimine yönelik görüşler	Düzenlemiş olduğu etkinlikler hakkında paydaşlarını bilgilendirir.	3,6	71,2	72,8	
	Bölgeyi ve toplumu ilgilendiren konularda kamuoyunu aydınlatır.	3,6	71,2		
	Kurumsal iletişimde sosyal medyayı ve diğer iletişim araçlarını etkin kullanır.	3,8	75,6		
	Stratejik amaç ve hedeflerinde paydaşların görüşlerini dikkate alır.	3,6	72,2		
	Kalite Güvence Sisteminde paydaşların katılımını sağlar.	3,7	73,7		
Genel değerlendirmeye yönelik görüşler	Akademik personeli yeterli bilgi ve beceriye sahiptir.	3,8	76,1	72,4	
	İdari Personeli yeterli bilgi ve beceriye sahiptir.	3,4	68,8		
	Mezunlarının akademik donanımı ve mesleki yeterliliği yüksektir.	3,6	72,2		
	Yerel/bölgesel/ulusal/uluslararası sorunlara çözüm arayan bir üniversitedir.	3,6	71,2		
	Yönetim süreçlerinde iç ve dış paydaşların etkin katılımını sağlamaktadır.	3,6	71,7		
	Bulunduğu kentin gelişimine katkısı yüksektir.	3,7	74,1		

Katılımcı Sayısı : 41

HİZMET SUNULAN (HASTA/HASTA YAKINI/VELİ/KURSIYER VB.) MEMNUNİYETİ



Kararsızların Oranı : %41,1

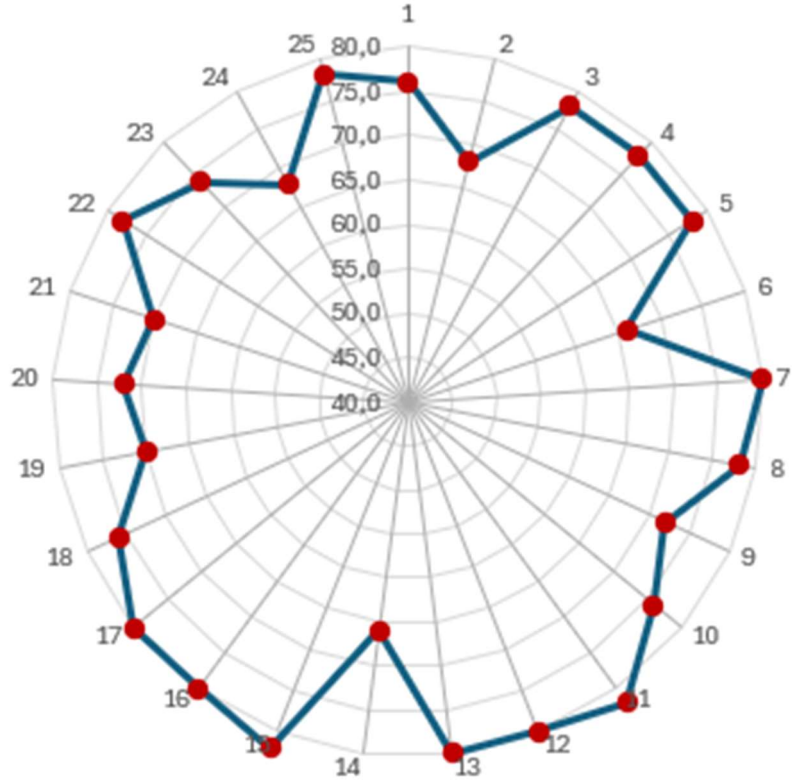
Memnuniyetin Yüksek Olduğu Alanlar	Soru No	16	26	24	23	25
	%	80,9	85,2	86,5	87,6	88,1
İyileştirme Potansiyeli Uygulanabilir Alanlar	Soru No	1	8	11	21	9
	%	69,3	69,3	69,3	68,8	67,8

İŞVEREN (NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ MEZUNU İSTİHDAM EDEN) MEMNUNİYETİ

		Ortalama	Memnuniyet Oranı (%)		Genel Memnuniyet Oranı (%)
Temel değerlere yönelik görüşler	Bilimselliği temel alır.	3,8	76,0	74,0	75,4
	Hesap verebiliridir.	3,4	68,0		
	Erişilebiliridir.	3,9	78,0		
	Katılımcı ve yenilikçi bir üniversitedir.	3,9	78,0		
	Çevreye duyarlıdır.	3,9	78,0		
	Toplumla ilişkilerinde şeffaftır.	3,3	66,0		
İş birliğine yönelik görüşler	İşbirliğine açıktır.	4	80,0	76,5	
	Taleplere dönüş sağlamaktadır.	3,9	78,0		
	Üniversitede ilgili kişi/kişilere kolaylıkla ulaşılır.	3,6	72,0		
	Üniversite, AR-GE, Teknoloji, Sanayi iş birliğine önem verir.	3,8	76,0		
Yerel/Bölgesel/Ulusal /Uluslararası faaliyetlere yönelik görüşler	Toplumsal gelişime yönelik eğitim, seminer vb. düzenler.	4,1	82,0	77,0	
	Kurum/kuruluşların düzenlediği organizasyonlara destek verir.	4	80,0		
	Araştırma ve sosyal sorumluluk projeleri ile bilime ve topluma katkı sağlar.	4	80,0		
	Sağlık hizmetleri etkin düzeydedir.	3,3	66,0		
Paydaş etkileşimine yönelik görüşler	Düzenlemiş olduğu etkinlikler hakkında paydaşlarını bilgilendirir.	4,1	82,0	77,6	
	Bölgeyi ve toplumu ilgilendiren konularda kamuoyunu aydınlatır.	4	80,0		
	Kurumsal iletişimde sosyal medyayı ve diğer iletişim araçlarını etkin kullanır.	4	80,0		
	Stratejik amaç ve hedeflerinde paydaşların görüşlerini dikkate alır.	3,8	76,0		
	Kalite Güvence Sisteminde paydaşların katılımını sağlar.	3,5	70,0		
Genel değerlendirmeye yönelik görüşler	Akademik personeli yeterli bilgi ve beceriye sahiptir.	3,6	72,0	73,3	
	İdari Personeli yeterli bilgi ve beceriye sahiptir.	3,5	70,0		
	Mezunlarının akademik donanımı ve mesleki yeterliliği yüksektir.	3,9	78,0		
	Yerel/bölgesel/ulusal/uluslararası sorunlara çözüm arayan bir üniversitedir.	3,7	74,0		
	Yönetim süreçlerinde iç ve dış paydaşların etkin katılımını sağlamaktadır.	3,4	68,0		
	Bulunduğu kentin gelişimine katkısı yüksektir.	3,9	78,0		

Katılımcı Sayısı : 10

İŞVEREN MEMNUNİYETİ



Kararsızların Oranı : %27,2

**Memnuniyetin Yüksek
Olduğu Alanlar**

Soru No	17	13-16	7-12	15	11
%	80,0	80,0	80,0	82,0	82,0

**İyileştirme Potansiyeli
Uygulanabilir Alanlar**

Soru No	24	2	14	6
%	68,0	68,0	66,0	66,0

SONUÇ ve DEĞERLENDİRME

Necmettin Erbakan Üniversitesi Dış Paydaş Memnuniyeti Değerlendirme Anketi çalışması; planlama, anket formu oluşturma, veri toplama, analiz ve raporlama aşamalarını içermektedir. Veri toplama, **DATASİS Anket Otomasyonu** üzerinden 29.12.2023-12.02.2024 tarihleri arasında yürütülmüş olup, araştırmada dış paydaşların Üniversitemizin temel değerlerine ve faaliyetlerine yönelik verilen hizmetlerden memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi, yakın ve uzak çevrede etkileşim içinde bulunan paydaşlarının algısını belirleyebilmek amaçlanmıştır.

Anket, Üniversitemizin “Temel değerlerine”, “İş birliğine”, “Yerel/Bölgesel/Ulusal/Uluslararası faaliyetlerine”, “paydaş etkileşimine” yönelik paydaş görüşlerinin alındığı ve Necmettin Erbakan Üniversitesinin belirlenen hususlar özelinde değerlendirildiği 5 bölümden ve toplamda 25 sorudan oluşmaktadır. Ankete 508 katılımcı cevap vermiştir.

Memnuniyet ölçeklerinde puanlama yapılırken; “Kesinlikle Katılıyorum” seçeneğine 5 puan, “Katılıyorum” seçeneğine 4 puan, “Kararsızım” seçeneğine 3 puan, “Katılmıyorum” seçeneğine 2 puan, “Kesinlikle Katılmıyorum” seçeneğine ise 1 puan verilmiştir. Verilerin analiz sonuçları için, her bir soruya katılımcılar tarafından verilen puanların toplamının, o soruya yanıt veren katılımcı sayısına bölünmesiyle elde edilen soru ortalama puanları hesaplanmıştır. Daha sonra bu ortalamalar kullanılarak memnuniyet oranları yüzde olarak hesaplanmıştır.

Anketi yanıtlayan katılımcıların çalışmakta olduğu kurum/işletme incelendiğinde en yüksek katılım oranının Kamu Kuruluşları (%44,1) olduğu görülmektedir. Bunu sırayla Devlet Üniversitesi (%40,2), Diğer Kurum-Kuruluş (%12,2), Vakıf Üniversitesi (%2,2) ve Yerel Yönetimler (%1,4) izlemektedir. Katılım oranları incelendiğinde Kamu Kuruluşları ve Devlet Üniversitelerinin paydaş görüşü bildirme hususunda daha katılımcı olduğu görülmektedir.

Ankete katılım sağlayanların %60,6’sı “Mezun”, %10,4’ü “Kurumsal iş birliği ortağı (Staj, danışmanlık vb.)”, %8,1’i “Hizmet sunulan (Hasta/hasta yakını/veli/kursiyer vb.)”, %2,0’ı “İşveren (Necmettin Erbakan Üniversitesi mezunu istihdam eden)”, %18,9’u “Diğer” olarak tespit edilmiştir.

Üniversitemiz mezunlarının memnuniyet oranı %71,0 olarak hesaplanmıştır. Katılımcı sayısı 308’dir. Mezun görüşleri incelendiğinde en yüksek ve en düşük memnuniyet oranları şöyledir. “Çevreye duyarlıdır” (%74,9) ve “Kurumsal iletişimde sosyal medyayı ve diğer iletişim araçlarını etkin kullanır.” (%74,4) soruları memnuniyet oranlarının en yüksek olduğu alanlardır. “İdari Personel yeterli bilgi ve beceriye sahiptir.” (%66,4) ve “Yönetim süreçlerinde iç ve dış paydaşların etkin katılımını sağlamaktadır.” (%67,4) soruları memnuniyetin en düşük olduğu alanlardır.

Üniversitemiz ile kurumsal iş birliği ortaklığı bulunan paydaşların memnuniyet oranı %73,5 olarak hesaplanmıştır. Katılımcı sayısı 53’dür. Kurumsal iş birliği ortaklarının görüşleri incelendiğinde en yüksek ve en düşük memnuniyet oranları şöyledir. “Stratejik amaç ve

hedeflerinde paydaşların görüşlerini dikkate alır.” (%74,3) ve “Araştırma ve sosyal sorumluluk projeleri ile bilime ve topluma katkı sağlar.” (%74,3) soruları memnuniyet oranlarının en yüksek olduğu alanlardır. “Kalite Güvence Sisteminde paydaşların katılımını sağlar.” (%69,8) sorusu memnuniyetin en düşük olduğu alandır.

Üniversitemiz tarafından hizmet sunulan paydaşların memnuniyet oranı %71,6 olarak hesaplanmıştır. Katılımcı sayısı 41’dir. Hizmet sunulan paydaşların görüşleri incelendiğinde en yüksek ve en düşük memnuniyet oranları şöyledir. “Bulunduğu kentin gelişimine katkısı yüksektir.” (%88,1) ve “Yerel/bölgesel/ulusal/uluslararası sorunlara çözüm arayan bir üniversitedir.” (%87,6) soruları memnuniyet oranlarının en yüksek olduğu alanlardır. “Üniversitede ilgili kişi/kişilere kolaylıkla ulaşılır.” (%67,8) ve “İdari Personeli yeterli bilgi ve beceriye sahiptir.” (%68,8) soruları memnuniyetin en düşük olduğu alandır.

Üniversitemiz mezunlarına işveren konumundaki paydaşların memnuniyet oranı %75,4 olarak hesaplanmıştır. Katılımcı sayısı 10’dur. İşveren konumundaki paydaşların görüşleri incelendiğinde en yüksek ve en düşük memnuniyet oranları şöyledir. “Toplumsal gelişime yönelik eğitim, seminer vb. düzenler.” (%82,0) ve “Düzenlemiş olduğu etkinlikler hakkında paydaşlarını bilgilendirir.” (%82,0) soruları memnuniyet oranlarının en yüksek olduğu alanlardır. “Toplumla ilişkilerinde şeffaftır.” (%66,0) ve “Sağlık hizmetleri etkin düzeydedir.” (%66,0) soruları memnuniyetin en düşük olduğu alandır.

Katılımcılara yöneltilen “Üniversitemiz hakkında bilgi sahibi misiniz? Bilgi sahibi iseniz en çok bilgi edindiğiniz 3 kanalı belirtiniz.” sorusuna gelen yanıtlar şöyledir. Katılımcıların %44,1’i “Üniversitenin internet sayfası”, %40,6’sı “NEÜ mezunları, çalışanları, stajyerleri”, %36,8’i “Üniversitenin sosyal medya hesapları”, %31,9’u “Yazılı-Görsel Medya”, %15,2’si “Üniversite ile yapılan ortak çalışmalar ve projeler”, %12,2’si “Yükseköğretim Kurulu İnternet Siteleri” ve %11’6’sı “Üniversitenin Yayınları” cevabını vermişlerdir. Katılımcıların %19,3’ü Üniversitemiz hakkında bilgi sahibi olmadığını belirtmiştir. Katılımcıların Üniversitemiz hakkında en çok bilgi olduğu kana Üniversitemiz internet sayfası olduğu gözlemlenmiştir.

Katılımcılara yöneltilen soru gruplarına göre memnuniyet oranları incelendiğinde aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

“Üniversitemizin temel değerlerine yönelik görüşlerinizi belirtiniz.” soru grubunda memnuniyet oranı %71,1, “Üniversitemizin iş birliğine yönelik faaliyetleri hakkında memnuniyet düzeyinizi belirtiniz.” soru grubunda memnuniyet oranı %70,8, “Üniversitemizin Yerel / Bölgesel / Ulusal / Uluslararası faaliyetleri hakkında memnuniyet düzeyinizi belirtiniz.” soru grubunda memnuniyet oranı %71,7, “Üniversitemizin paydaş etkileşimi hakkında memnuniyet düzeyinizi belirtiniz.” soru grubunda memnuniyet oranı %71,7 ve “Necmettin Erbakan Üniversitesi’ni aşağıdaki hususlar özelinde değerlendiriniz.” soru grubunda yöneltilen sorularda memnuniyet oranı %69,9 olarak hesaplanmıştır.

Üniversitemizin temel değerlerine yönelik görüşlerin belirtildiği grupta “Çevreye duyarlıdır.” sorusu %73,6 ile bu grubun en yüksek memnuniyet oranına sahiptir. “Hesap verebiliridir.” sorusu ise %68,0 oranla en düşük memnuniyet düzeyine sahiptir.

Üniversitemizin iş birliğine yönelik faaliyetleri hakkında görüşlerin belirtildiği grupta “İşbirliğine açıktır.” sorusu %71,5 ile bu grubun en yüksek memnuniyet oranına sahiptir. “Üniversitede ilgili kişi/kişilere kolaylıkla ulaşılır.” sorusu ise %70,3 oranla en düşük memnuniyet düzeyine sahiptir.

Üniversitemizin yerel / bölgesel / ulusal / uluslararası faaliyetleri hakkında görüşlerin belirtildiği grupta “Araştırma ve sosyal sorumluluk projeleri ile bilime ve topluma katkı sağlar.” sorusu %72,5 ile bu grubun en yüksek memnuniyet oranına sahiptir. “Sağlık hizmetleri etkin düzeydedir.” sorusu ise %70,3 oranla en düşük memnuniyet düzeyine sahiptir.

Üniversitemizin paydaş etkileşimi hakkında görüşlerin belirtildiği grupta “Kurumsal iletişimde sosyal medyayı ve diğer iletişim araçlarını etkin kullanır.” sorusu %73,6 ile bu grubun en yüksek memnuniyet oranına sahiptir. “Stratejik amaç ve hedeflerinde paydaşların görüşlerini dikkate alır.” sorusu ise %70,1 oranla en düşük memnuniyet düzeyine sahiptir.

Necmettin Erbakan Üniversitesi’nin genel olarak değerlendirildiği grupta “Bulunduğu kentin gelişimine katkısı yüksektir.” sorusu %73,1 ile bu grubun en yüksek memnuniyet oranına sahiptir. “İdari Personeli yeterli bilgi ve beceriye sahiptir.” sorusu ise %67,5 oranla en düşük memnuniyet düzeyine sahiptir.

2023 Yılı Dış Paydaş Memnuniyeti Değerlendirme Anketi **Genel Memnuniyet Oranı %71,0**’dır.

Paydaşların en yüksek oranda memnun olduğu alanlar şöyledir:

“Çevreye duyarlıdır.” (%73,6), “Kurumsal iletişimde sosyal medyayı ve diğer iletişim araçlarını etkin kullanır.” (%73,6), “Bulunduğu kentin gelişimine katkısı yüksektir.” (%73,1), “Erişilebilirdir.” (%72,8) ve “Düzenlemiş olduğu etkinlikler hakkında paydaşlarını bilgilendirir.” (%72,7).

Paydaşların en düşük oranda memnun olduğu alanlar şöyledir:

“İdari Personeli yeterli bilgi ve beceriye sahiptir.” (%67,5), “Hesap verebilirdir.” (%68,0), “Yerel/bölgesel/ulusal/uluslararası sorunlara çözüm arayan bir üniversitedir.” (68,6), “Yönetim süreçlerinde iç ve dış paydaşların etkin katılımını sağlamaktadır.” (%68,6) ve “Toplumla ilişkilerinde şeffaftır.” (%69,5).

2023 Yılı NEÜ Dış Paydaş Memnuniyet Anketi sonuçları genel olarak değerlendirildiğinde ankete katılım sağlayan paydaşların olumlu görüşlerinin çoğunlukta olduğu görülmüştür. Çevreye duyarlı olunması ve iletişim araçlarının etkin bir şekilde kullanılması güçlü yönlerimizdir. Ayrıca Üniversitemizin bulunduğu kentin ve bölgenin gelişimine katkısı yüksektir. Buda güçlü yönlerimiz arasındadır. İdari personelin yeterli bilgi ve beceriye sahip olmadığı görüşü paydaşlarımız tarafından ifade edilmiş olup idari personele yönelik hizmet içi eğitimlerin artırılması iyileştirmeye açık yönümüzdür. Yönetim süreçlerinde iç ve dış paydaşların etkin katılımının sağlanması ve şeffaf yönetim anlayışı iyileştirmeye açık yönlerimizdir.