



T.C.

NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ

KALİTE VE AKREDİTASYON KOORDİNATÖRLÜĞÜ

DIŞ PAYDAŞ MEMNUNİYETİ

DEĞERLENDİRME ANKETİ RAPORU

KASIM 2024

NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ

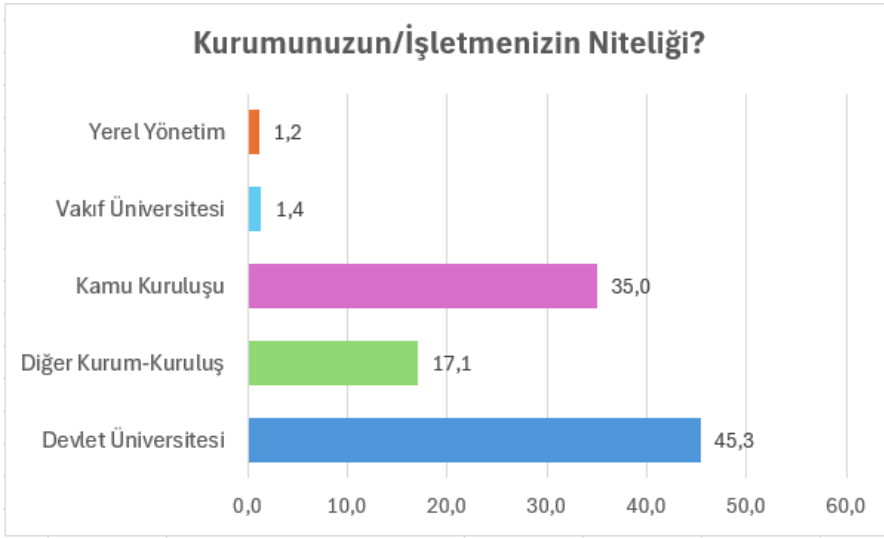
DİŐ PAYDAŞ MEMNUNİYETİ DEĞERLENDİRME ANKETİ ANALİZİ

Necmettin Erbakan Üniversitesi olarak dış paydaşların görüşlerinin alınması amacıyla 2024 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. 2024 yılı içerisinde “Necmettin Erbakan Üniversitesi Dış Paydaş Memnuniyeti Değerlendirme Anketi”, **DATASİS Anket Otomasyonu** kullanılarak 30.09.2024-06.11.2024 tarihleri arasında düzenlenmiş ve dış paydaşlar tarafından online olarak cevaplanmıştır. Ankete 860 katılımcı cevap vermiştir.

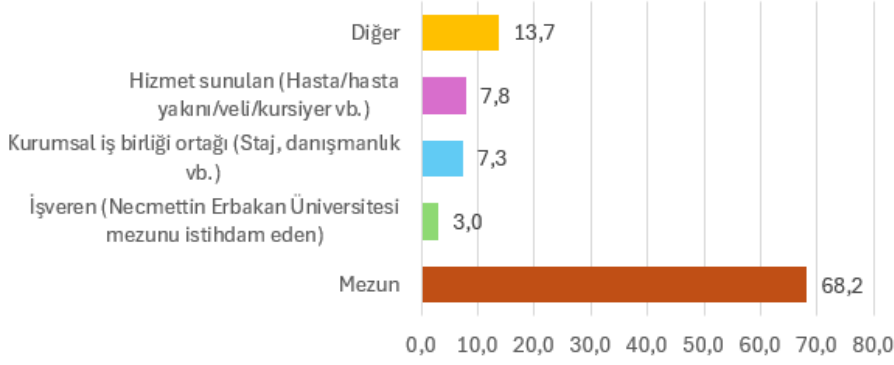
Bu raporda, yapılan ankete katılan paydaşların sorulara verdiği cevaplar ve genel ortalamalarına göre analizler yapılmıştır. Ankete ilişkin sonuçlar aşağıda yer almaktadır.

Anketi yanıtlayan katılımcıların çalışmakta olduğu kurum/işletme incelendiğinde en yüksek katılım oranının Devlet Üniversiteleri (%45,3) olduğu görülmektedir. Bunu sırayla Kamu Kuruluşu (%35,0), Diğer Kurum-Kuruluş (%17,1), Vakıf Üniversitesi (%1,4) ve Yerel Yönetimler (%1,2) izlemektedir.



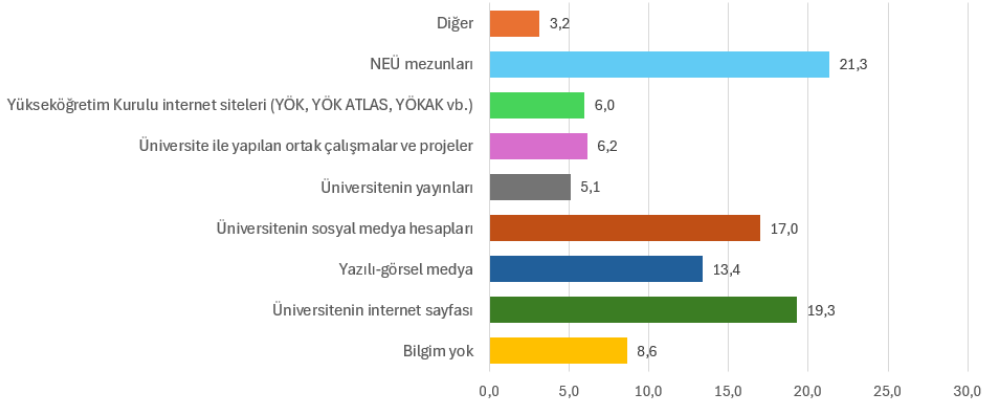
Katılımcıların Üniversitemiz ile bağlantı durumu incelendiğinde ankete cevap veren katılımcıların %68,2'si “Mezun”, %7,8'i “Hizmet sunulan (Hasta/hasta yakını/veli/kursiyer vb.)”, %7,3'ü “Kurumsal iş birliği ortağı (Staj, danışmanlık vb.)”, %3,0'ı “İşveren (Necmettin Erbakan Üniversitesi mezunu istihdam eden)”, %13,7'si “Diğer” olarak tespit edilmiştir.

Kendinizin/kurumunuzun/işletmenizin Necmettin Erbakan Üniversitesi ile bağlantı durumu

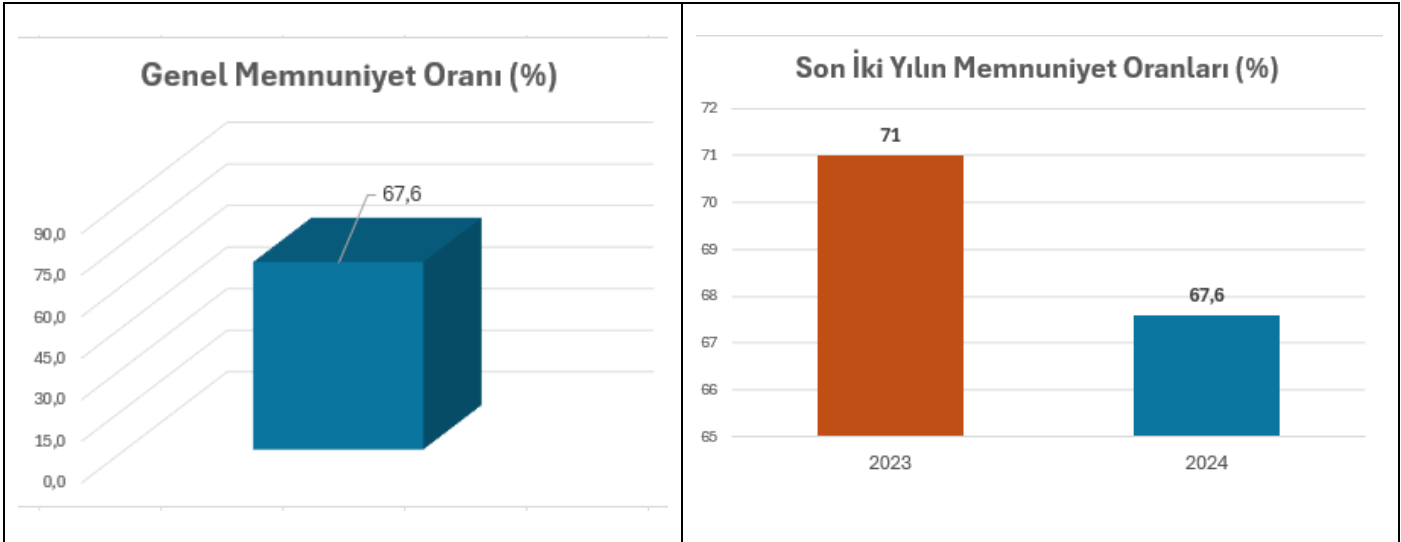


Katılımcılara yöneltilen “Üniversitemiz hakkında bilgi sahibi misiniz? Bilgi sahibi iseniz en çok bilgi edindiğiniz 3 kanalı belirtiniz.” sorusuna gelen yanıtlar şöyledir. Katılımcıların %21,3’ü “NEÜ mezunları, çalışanları, stajyerleri”, %19,3’ü “Üniversitenin internet sayfası”, %17,0’ı “Üniversitenin sosyal medya hesapları”, %13,4’ü “Yazılı-Görsel Medya”, %6,2’si “Üniversite ile yapılan ortak çalışmalar ve projeler”, %6,0’ı “Yükseköğretim Kurulu İnternet Siteleri” ve %5,1’i “Üniversitenin Yayınları” cevabını vermişlerdir. Katılımcıların %8,6’sı Üniversitemiz hakkında bilgi sahibi olmadığını belirtmiştir. Katılımcıların Üniversitemiz hakkında en çok bilgi olduğu kanalın Üniversitemiz mezunları, çalışanları, stajyerleri olduğu gözlemlenmiştir.

Üniversitemiz hakkında bilgi sahibi misiniz? Bilgi sahibi iseniz en çok bilgi edindiğiniz 3 kanalı belirtiniz.

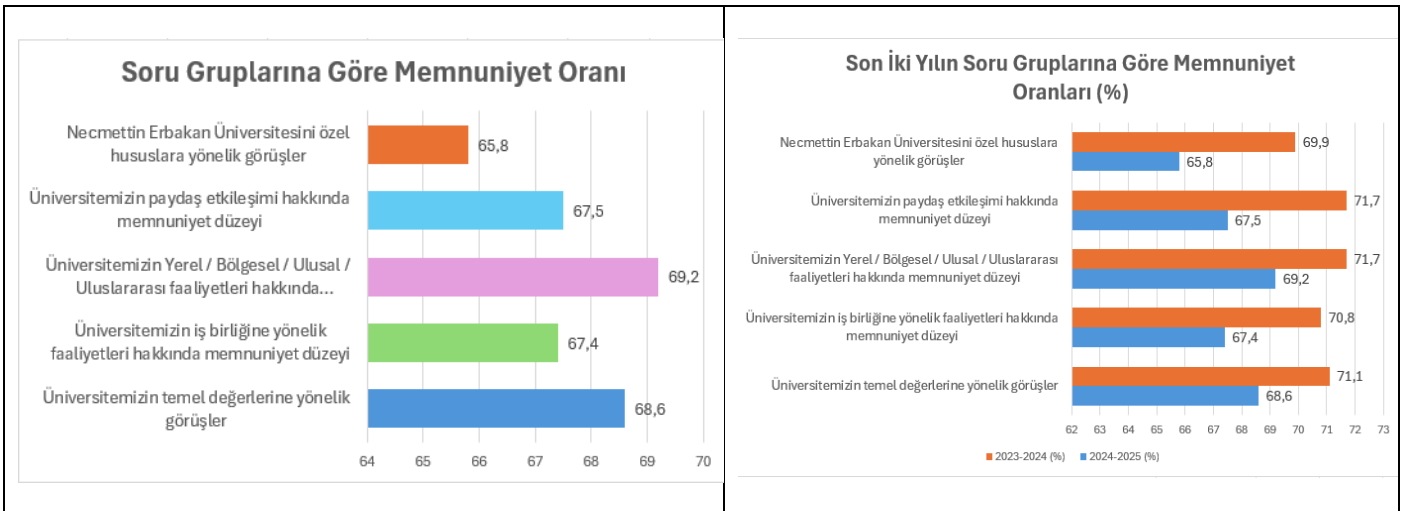


2024 Yılı Dış Paydaş Memnuniyeti Değerlendirme Anketi Genel Memnuniyet Oranı %67,6'dır.



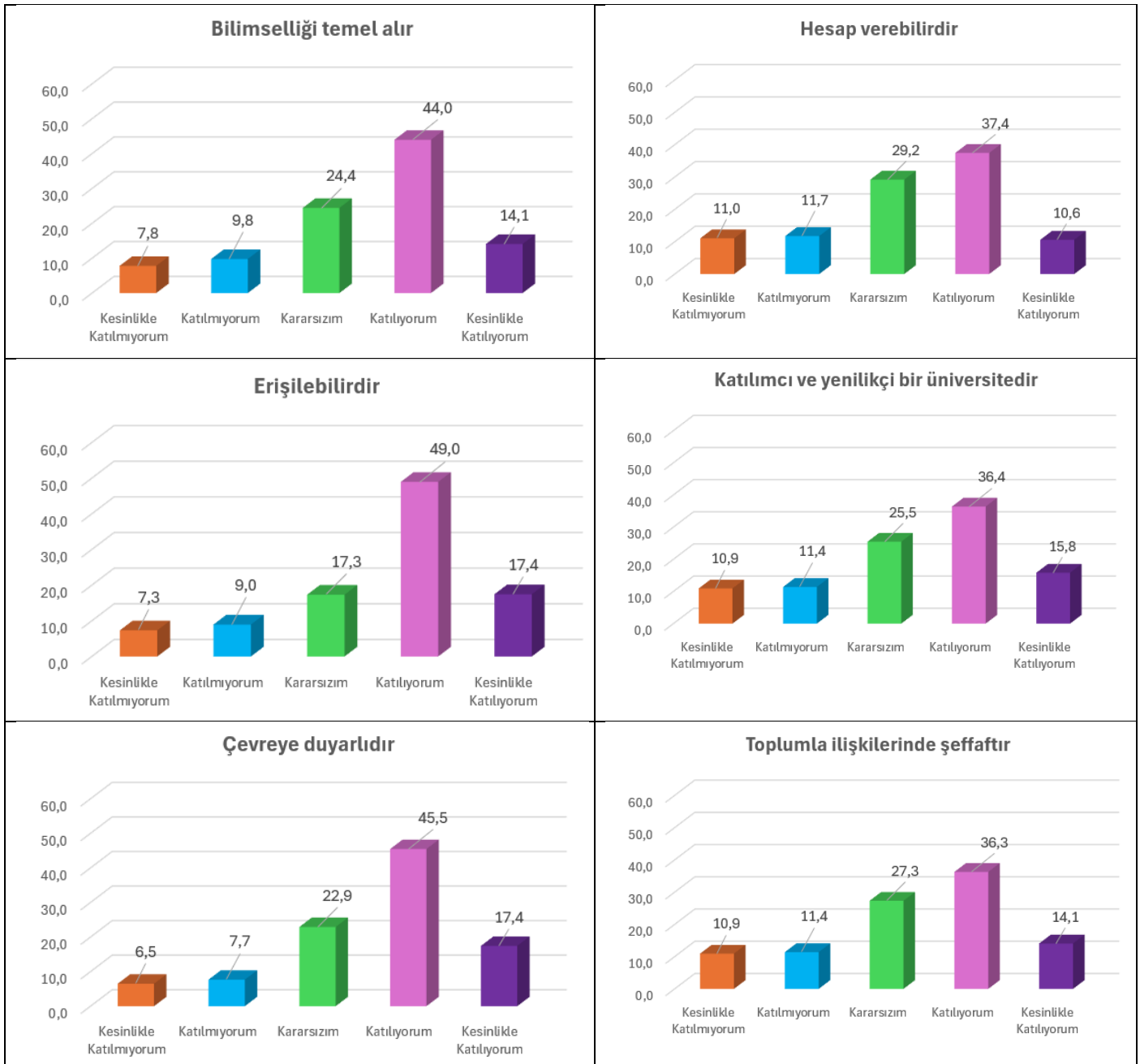
Ankette bulunan soru gruplarına yönelik memnuniyet oranları aşağıdaki tablo ve grafikte verilmiştir.

SORU GRUPLARI	Aritmetik Ortalama	Memnuniyet Oranı (%)
Üniversitemizin temel değerlerine yönelik görüşlerinizi belirtiniz.	3,4	68,6
Üniversitemizin iş birliğine yönelik faaliyetleri hakkında memnuniyet düzeyinizi belirtiniz.	3,4	67,4
Üniversitemizin Yerel / Bölgesel / Ulusal / Uluslararası faaliyetleri hakkında memnuniyet düzeyinizi belirtiniz.	3,5	69,2
Üniversitemizin paydaş etkileşimi hakkında memnuniyet düzeyinizi belirtiniz.	3,4	67,5
Necmettin Erbakan Üniversitesini aşağıdaki hususlar özelinde değerlendiriniz.	3,3	65,8



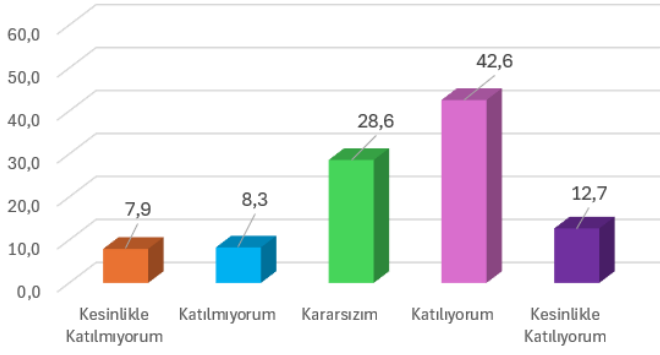
Her bir grupta yöneltilen sorulara verilen cevaplar ve her sorudaki memnuniyet oranları şöyledir:

1. Üniversitemizin Temel Değerlerine Yönelik Görüşlerinizi Belirtiniz.

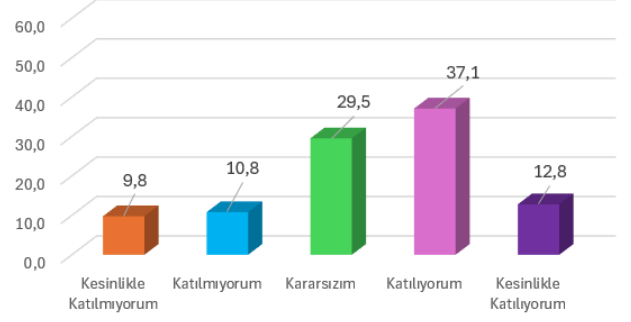


2. Üniversitemizin İş Birliğine Yönelik Faaliyetleri Hakkında Memnuniyet Düzeyinizi Belirtiniz.

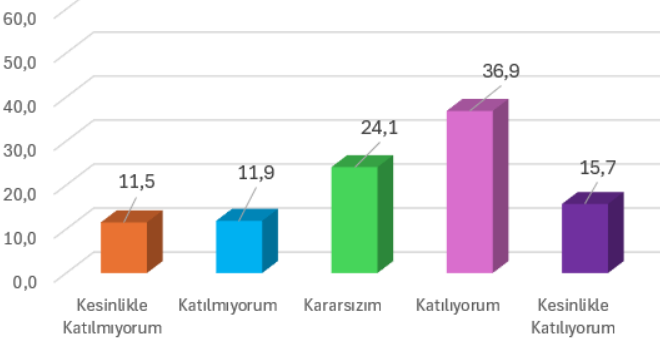
İşbirliğine açıktır



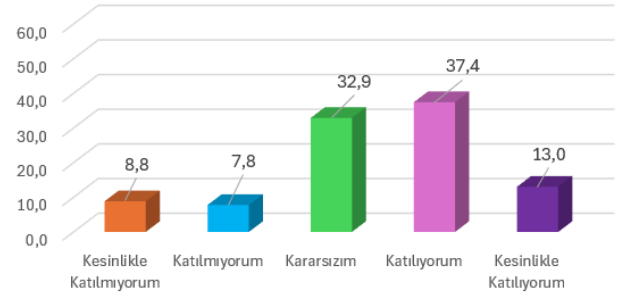
Taleplere dönüş sağlamaktadır



Üniversitede ilgili kişi/kişilere kolaylıkla ulaşılır

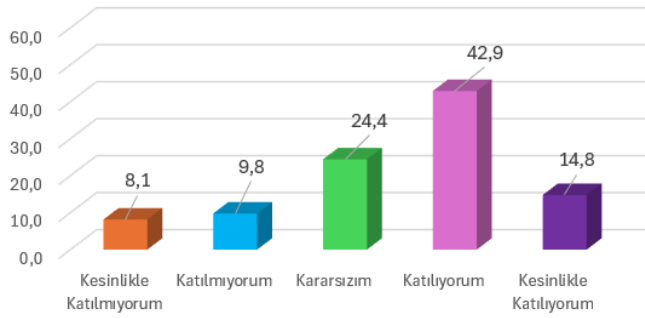


Üniversite, AR-GE, Teknoloji, Sanayi iş birliğine önem verir

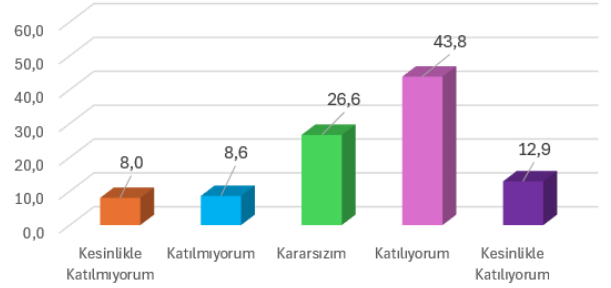


3. Üniversitemizin Yerel/Bölgesel/Ulusal/Uluslararası Faaliyetleri Hakkında Memnuniyet Düzeyinizi Belirtiniz.

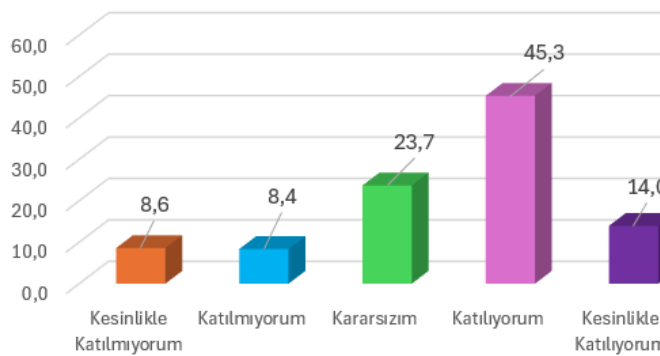
Toplumsal gelişime yönelik eğitim, seminer vb. düzenler



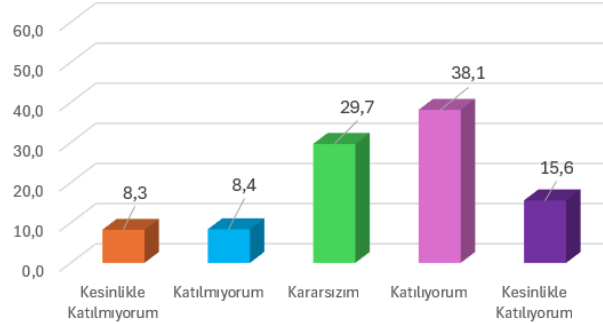
Kurum/kuruluşların düzenlediği organizasyonlara destek verir



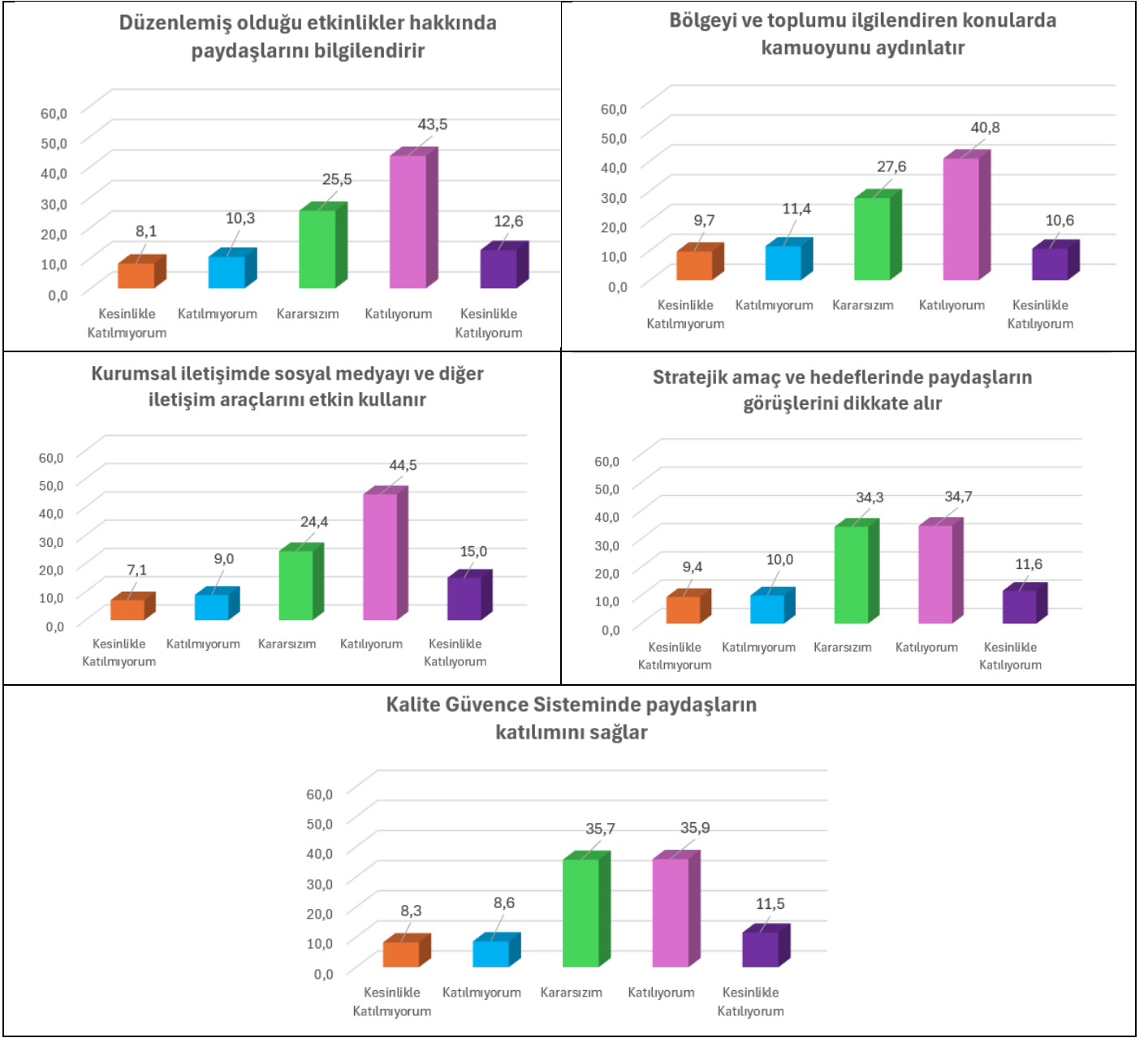
Araştırma ve sosyal sorumluluk projeleri ile bilime ve topluma katkı sağlar



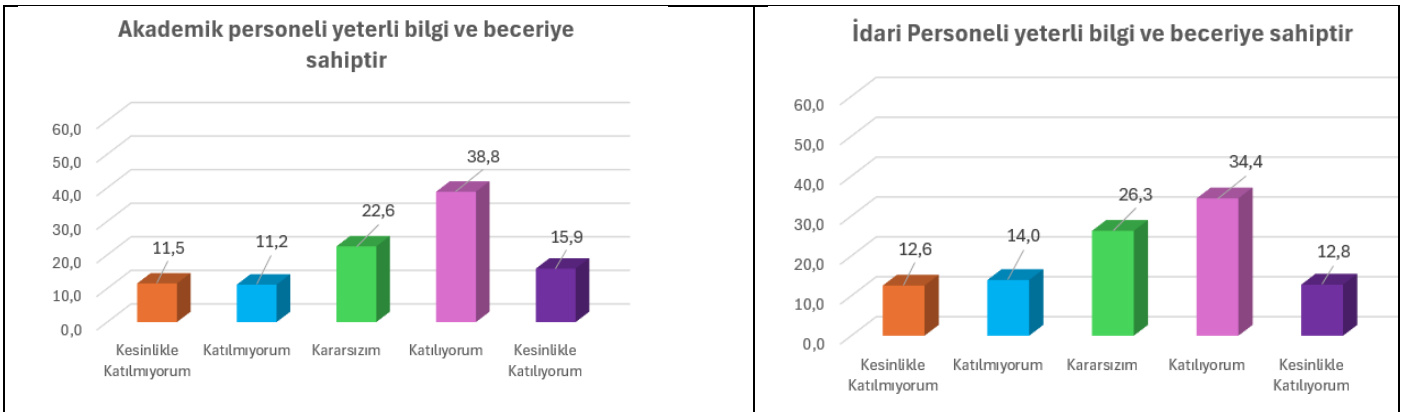
Sağlık hizmetleri etkin düzeydedir



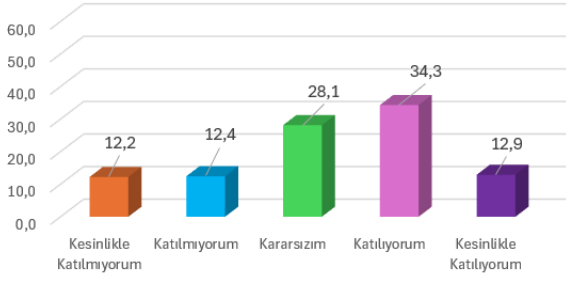
4. Üniversitemizin Paydaş Etkileşimi Hakkında Memnuniyet Düzeyinizi Belirtiniz.



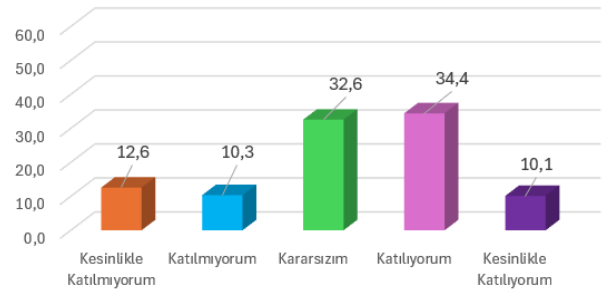
5. Necmettin Erbakan Üniversitesi Aşağıdaki Hususlar Özelinde Değerlendiriniz.



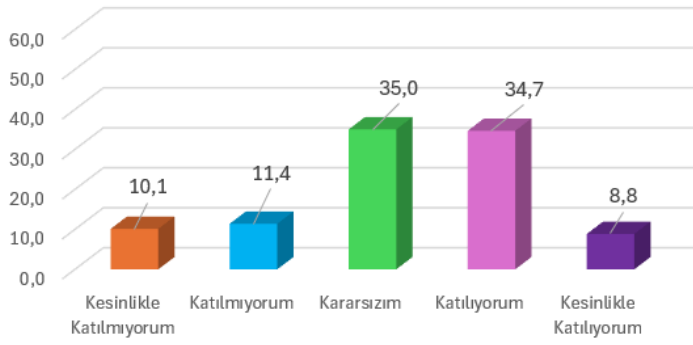
Mezunlarının akademik donanımı ve mesleki yeterliliği yüksektir



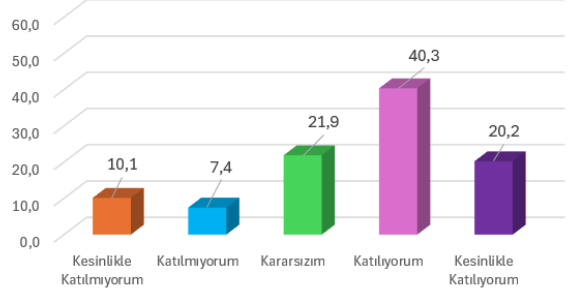
Yerel/bölgesel/ulusal/uluslararası sorunlara çözüm arayan bir üniversitedir



Yönetim süreçlerinde iç ve dış paydaşların etkin katılımını sağlamaktadır



Bulunduğu kentin gelişimine katkısı yüksektir



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.	67	7,8	84	9,8	210	24,4	378	44,0	121	14,1	3,2	65,0	68,6
2	Hesap verebilirdir.	95	11,0	101	11,7	251	29,2	322	37,4	91	10,6	3,6	72,0	
3	Erişilebilirdir.	63	7,3	77	9,0	149	17,3	421	49,0	150	17,4	3,3	67,0	
4	Katılımcı ve yenilikçi bir üniversitedir.	94	10,9	98	11,4	219	25,5	313	36,4	136	15,8	3,6	71,9	
5	Çevreye duyarlıdır.	56	6,5	66	7,7	197	22,9	391	45,5	150	17,4	3,3	66,2	
6	Toplumla ilişkilerinde şeffaftır.	94	10,9	98	11,4	235	27,3	312	36,3	121	14,1	3,2	65,0	
Üniversitemizin iş birliğine yönelik faaliyetleri hakkında memnuniyet düzeyinizi belirtiniz.														
7	İşbirliğine açıktır.	68	7,9	71	8,3	246	28,6	366	42,6	109	12,7	3,4	68,8	67,4
8	Taleplere dönüş sağlamaktadır.	84	9,8	93	10,8	254	29,5	319	37,1	110	12,8	3,3	66,5	
9	Üniversitede ilgili kişi/kişilere kolaylıkla ulaşılır.	99	11,5	102	11,9	207	24,1	317	36,9	135	15,7	3,3	66,7	
10	Üniversite, AR-GE, Teknoloji, Sanayi iş birliğine önem verir.	76	8,8	67	7,8	283	32,9	322	37,4	112	13,0	3,4	67,6	
Üniversitemizin Yerel / Bölgesel / Ulusal / Uluslararası faaliyetleri hakkında memnuniyet düzeyinizi belirtiniz.														
11	Toplumsal gelişime yönelik eğitim, seminer vb. düzenler.	70	8,1	84	9,8	210	24,4	369	42,9	127	14,8	3,5	69,3	69,2
12	Kurum/kuruluşların düzenlediği organizasyonlara destek verir.	69	8,0	74	8,6	229	26,6	377	43,8	111	12,9	3,5	69,0	
13	Araştırma ve sosyal sorumluluk projeleri ile bilime ve topluma katkı sağlar.	74	8,6	72	8,4	204	23,7	390	45,3	120	14,0	3,5	69,5	
14	Sağlık hizmetleri etkin düzeydedir.	71	8,3	72	8,4	255	29,7	328	38,1	134	15,6	3,4	68,9	

Üniversitemizin paydaş etkileşimi hakkında memnuniyet düzeyinizi belirtiniz.

15	Düzenlemiş olduğu etkinlikler hakkında paydaşlarını bilgilendirir.	70	8,1	89	10,3	219	25,5	374	43,5	108	12,6	3,4	68,4	67,5
16	Bölgeyi ve toplumu ilgilendiren konularda kamuoyunu aydınlatır.	83	9,7	98	11,4	237	27,6	351	40,8	91	10,6	3,3	66,3	
17	Kurumsal iletişimde sosyal medyayı ve diğer iletişim araçlarını etkin kullanır.	61	7,1	77	9,0	210	24,4	383	44,5	129	15,0	3,5	70,3	
18	Stratejik amaç ve hedeflerinde paydaşların görüşlerini dikkate alır.	81	9,4	86	10,0	295	34,3	298	34,7	100	11,6	3,3	65,8	
19	Kalite Güvence Sisteminde paydaşların katılımını sağlar.	71	8,3	74	8,6	307	35,7	309	35,9	99	11,5	3,3	66,8	

Necmettin Erbakan Üniversitesi'ni aşağıdaki hususlar özelinde değerlendiriniz.

20	Akademik personeli yeterli bilgi ve beceriye sahiptir.	99	11,5	96	11,2	194	22,6	334	38,8	137	15,9	3,4	67,3	65,8
21	İdari Personeli yeterli bilgi ve beceriye sahiptir.	108	12,6	120	14,0	226	26,3	296	34,4	110	12,8	3,2	64,2	
22	Mezunlarının akademik donanımı ve mesleki yeterliliği yüksektir.	105	12,2	107	12,4	242	28,1	295	34,3	111	12,9	3,2	64,7	
23	Yerel/bölgesel/ulusal/uluslararası sorunlara çözüm arayan bir üniversitedir.	108	12,6	89	10,3	280	32,6	296	34,4	87	10,1	3,2	63,8	
24	Yönetim süreçlerinde iç ve dış paydaşların etkin katılımını sağlamaktadır.	87	10,1	98	11,4	301	35,0	298	34,7	76	8,8	3,2	64,1	
25	Bulunduğu kentin gelişimine katkısı yüksektir.	87	10,1	64	7,4	188	21,9	347	40,3	174	20,2	3,5	70,6	

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

Katılımcı Sayısı : 860

Genel Memnuniyet Oranı: %67,6 Ortalama: 3,4

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

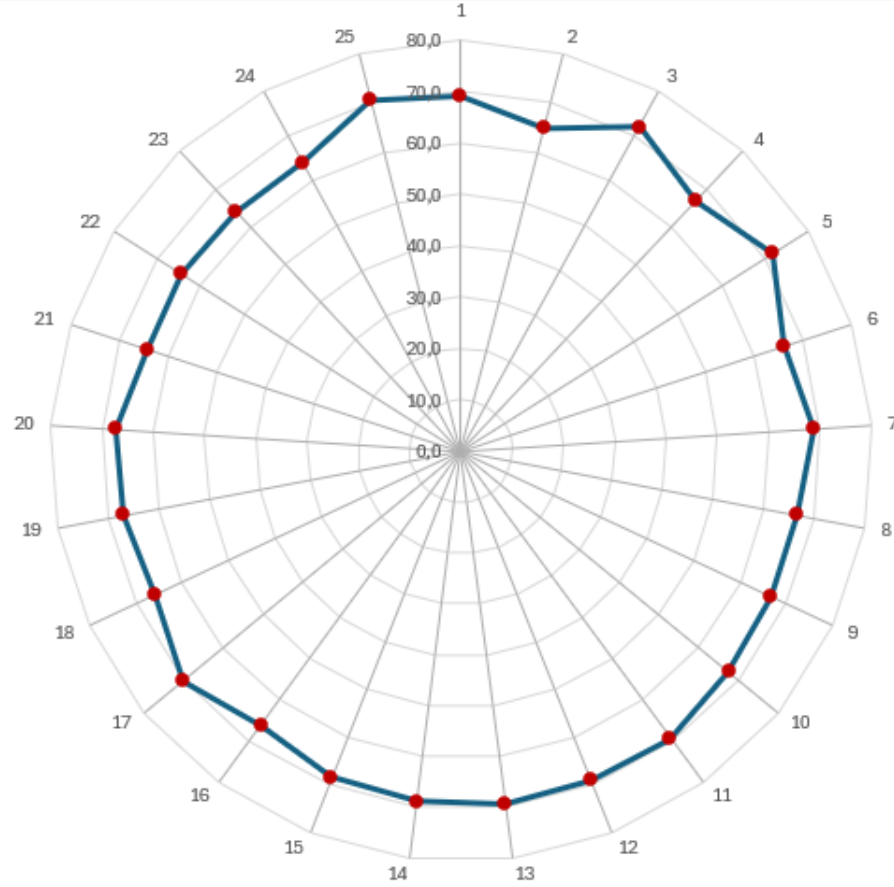
11. Toplumsal gelişime yönelik eğitim, seminer vb. düzenler.
12. Kurum/kuruluşların düzenlediği organizasyonlara destek verir.
13. Araştırma ve sosyal sorumluluk projeleri ile bilime ve topluma katkı sağlar
14. Sağlık hizmetleri etkin düzeydedir

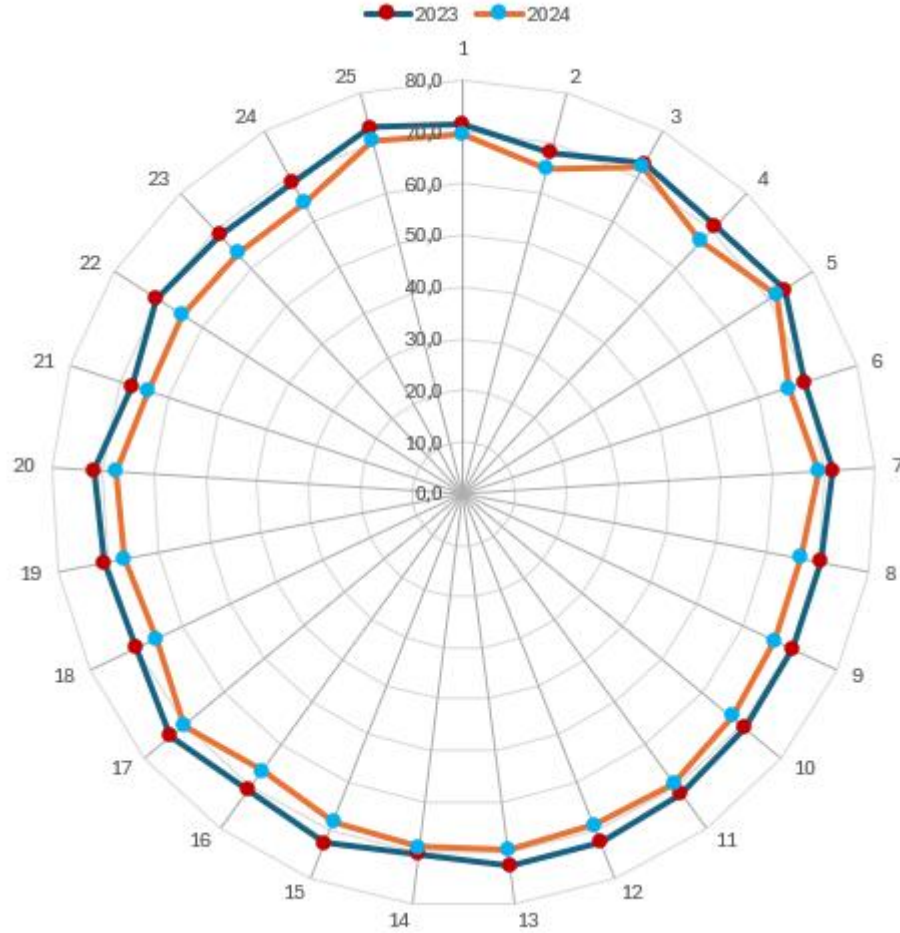
Paydaş Etkileşimine Yönelik Görüşler

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.



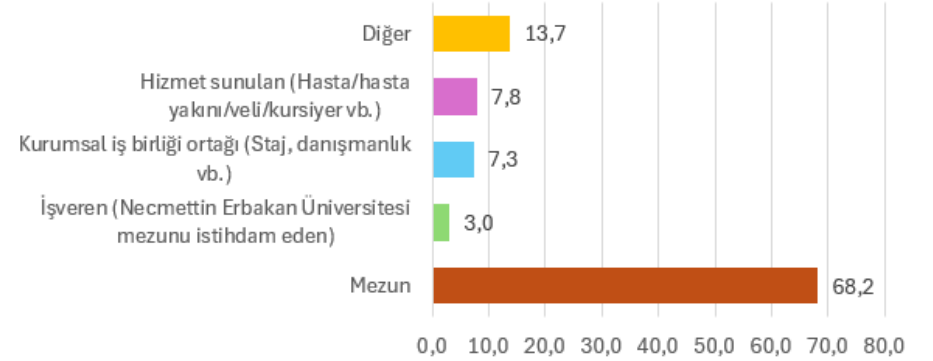


SORU NO	2023	2024	
Temel Değerlere Yönelik Görüşler	1	71,7	69,3
	2	68,0	65,0
	3	72,8	72,0
	4	71,1	67,0
	5	73,6	71,9
	6	69,5	66,2
İş Birliğine Yönelik Görüşler	7	71,5	68,8
	8	70,4	66,5
	9	70,3	66,7
	10	70,9	67,6
Yerel / Bölgesel / Ulusal / Uluslararası Faaliyetlere Yönelik Görüşler	11	71,7	69,3
	12	72,4	69,0
	13	72,5	69,5
	14	70,3	68,9
Paydaş Etkileşimine Yönelik Görüşler	15	72,7	68,4
	16	70,8	66,3
	17	73,6	70,3
	18	70,1	65,8
	19	71,0	66,8
Genel Değerlendirmeye Yönelik Görüşler	20	71,6	67,3
	21	67,5	64,2
	22	70,3	64,7
	23	68,6	63,8
	24	68,6	64,1
25	73,1	70,6	
Genel Memnuniyet Oranı (%)		71	67,6

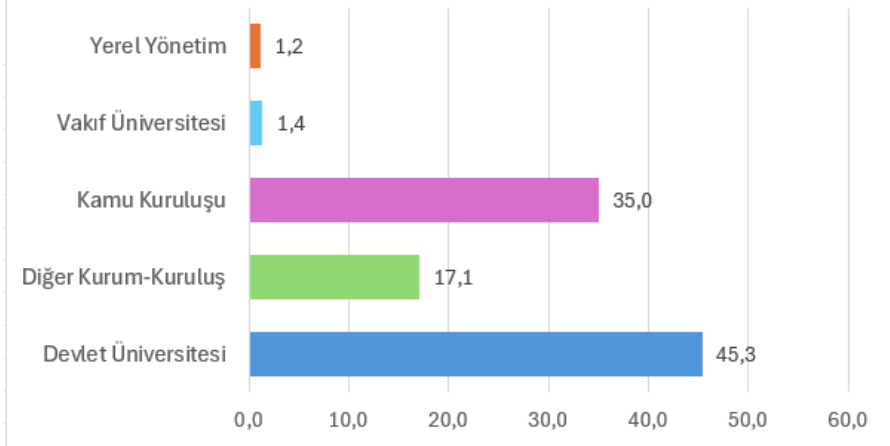
Kararsızların Oranı : %39,6

Memnuniyetin Yüksek Olduğu Alanlar	Soru No	2	4	25	17	13
	%	72,0	71,9	70,6	70,3	69,5
Kararsızların Yüksek Olduğu Alanlar	Soru No	19	24	18	10	23
	%	35,7	35,0	34,3	32,9	32,6
İyileştirme Potansiyeli Uygulanabilir Alanlar	Soru No	1-6	22	21	24	23
	%	65,0	64,7	64,2	64,1	63,8

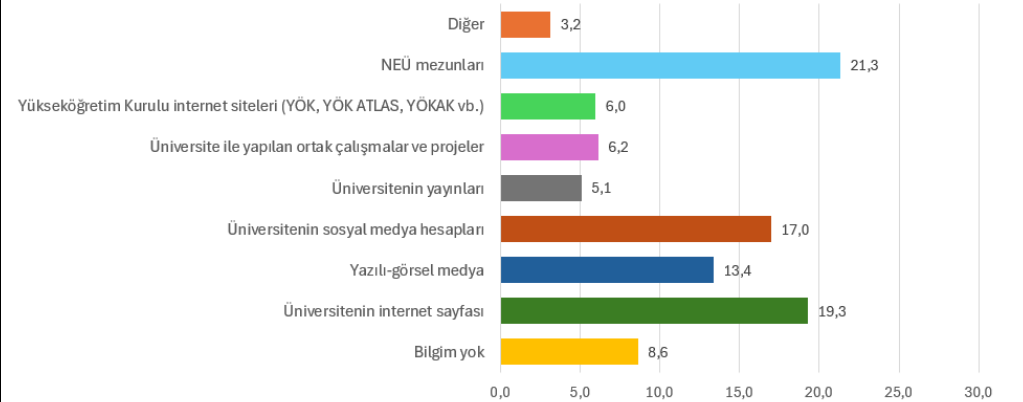
Kendinizin/kurumunuzun/işletmenizin Necmettin Erbakan Üniversitesi ile bağlantı durumu



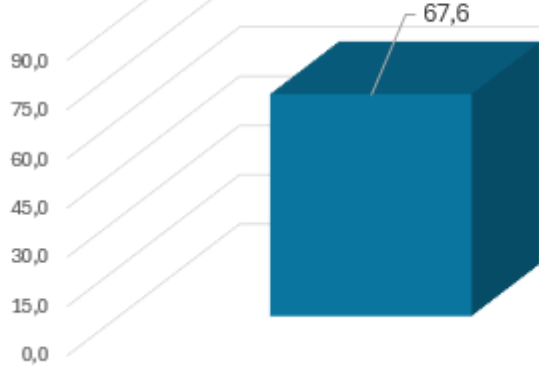
Kurumunuzun/İşletmenizin Niteliği?



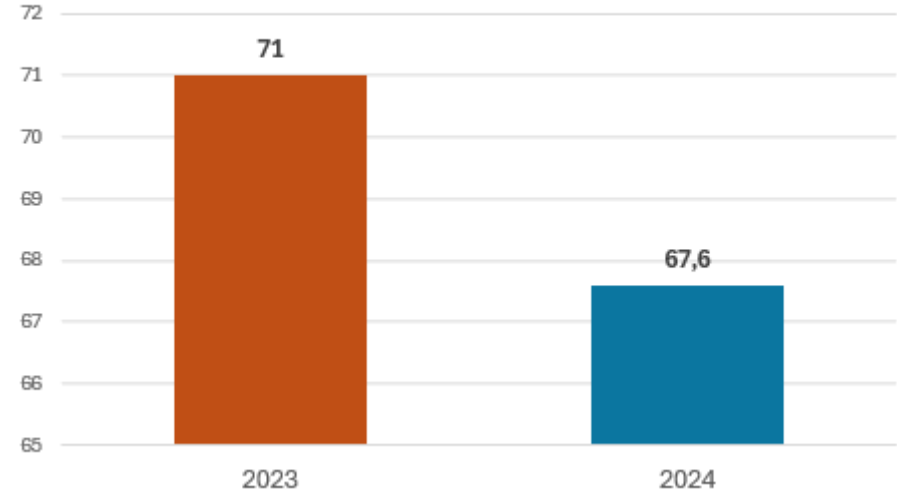
Üniversitemiz hakkında bilgi sahibi misiniz? Bilgi sahibi iseniz en çok bilgi edindiğiniz 3 kanalı belirtiniz.



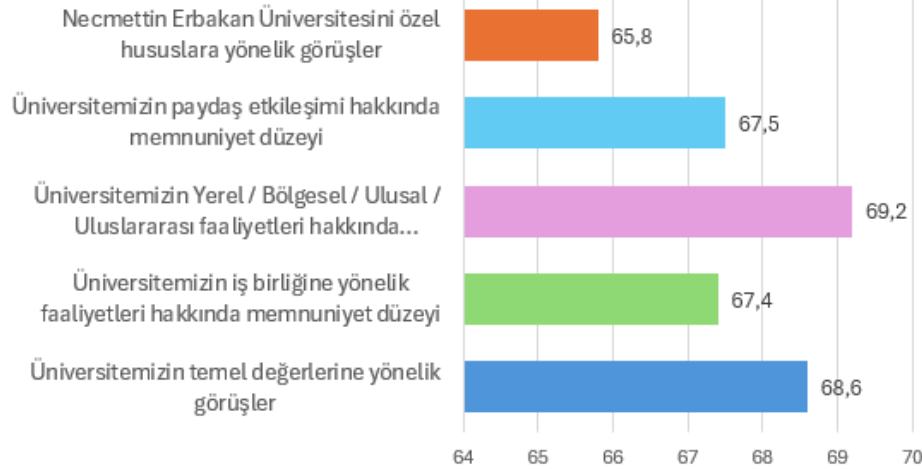
Genel Memnuniyet Oranı (%)



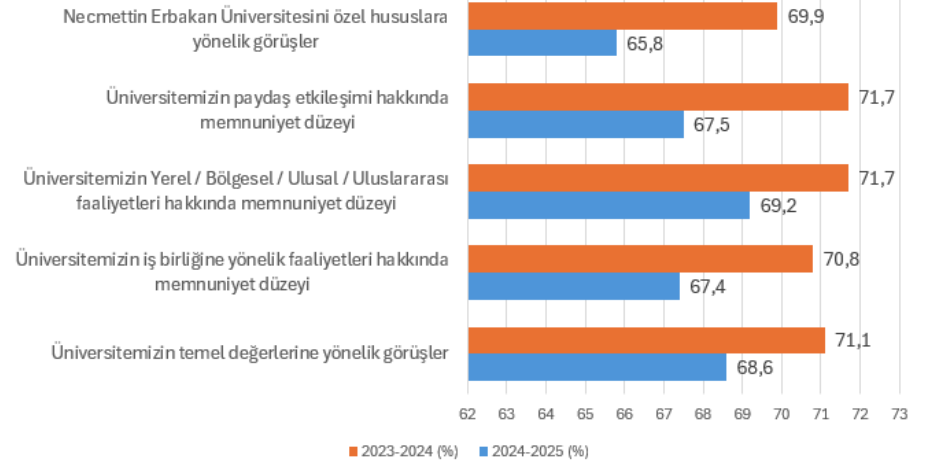
Son İki Yılın Memnuniyet Oranları (%)



Soru Gruplarına Göre Memnuniyet Oranı



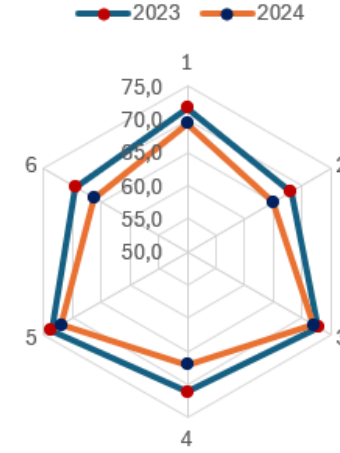
Son İki Yılın Soru Gruplarına Göre Memnuniyet Oranları (%)



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

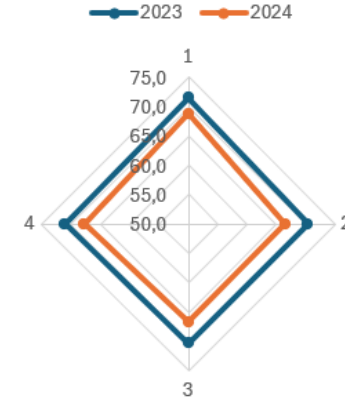
Temel Değerlere Yönelik Görüşler



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.

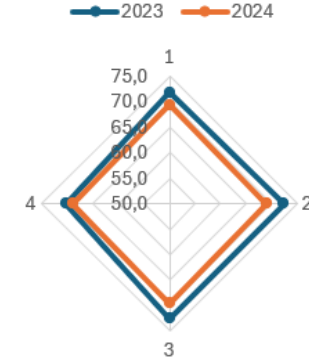
İş Birliğine Yönelik Görüşler



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

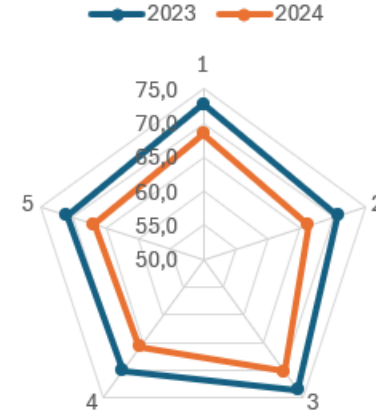
Yerel / Bölgesel / Ulusal / Uluslararası Faaliyetlere Yönelik Görüşler



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.

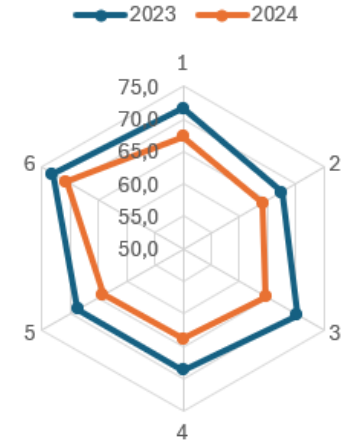
Paydaş Etkileşimine Yönelik Görüşler



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.

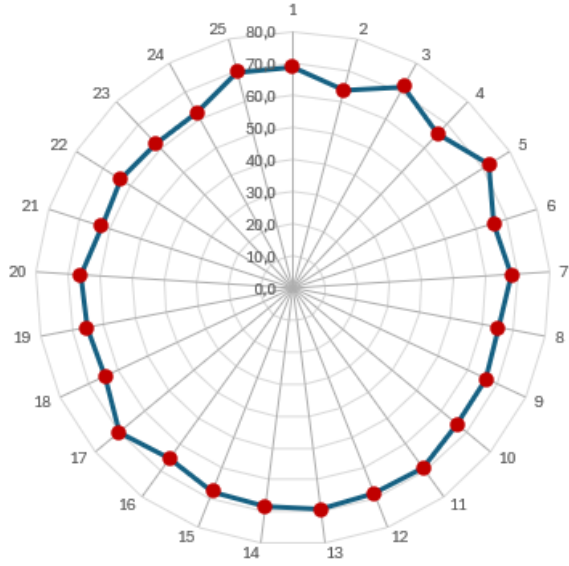
Genel Değerlendirmeye Yönelik Görüşler



MEZUN MEMNUNİYETİ

		Memnuniyet Oranı (%)				Genel Memnuniyet Oranı (%)	
		2023	2024	2023	2024	2023	2024
Temel değerlere yönelik görüşler	Bilimselliği temel alır.	72,1	68,9	71,4	68,2	71,0	66,8
	Hesap verebiliridir.	67,6	63,8				
	Erişilebiliridir.	73,0	71,9				
	Katılımcı ve yenilikçi bir üniversitedir.	71,4	66,0				
	Çevreye duyarlıdır.	74,9	72,6				
	Toplumla ilişkilerinde şeffaftır.	69,3	65,8				
İş birliğine yönelik görüşler	İşbirliğine açıktır.	71,6	68,3	71,1	66,6		
	Taleplere dönüş sağlamaktadır.	70,5	65,1				
	Üniversitede ilgili kişi/kişilere kolaylıkla ulaşılır.	71,2	66,5				
	Üniversite, AR-GE, Teknoloji, Sanayi iş birliğine önem verir.	71,0	66,5				
Yerel/Bölgesel/Ulusal /Uluslararası faaliyetlere yönelik görüşler	Toplumsal gelişime yönelik eğitim, seminer vb. düzenler.	72,5	69,2	72,0	69,0		
	Kurum/kuruluşların düzenlediği organizasyonlara destek verir.	72,7	68,6				
	Araştırma ve sosyal sorumluluk projeleri ile bilime ve topluma katkı sağlar.	73,1	69,4				
	Sağlık hizmetleri etkin düzeydedir.	69,9	68,6				
Paydaş etkileşimine yönelik görüşler	Düzenlemiş olduğu etkinlikler hakkında paydaşlarını bilgilendirir.	73,1	67,9	71,8	66,7		
	Bölgeyi ve toplumu ilgilendiren konularda kamuoyunu aydınlatır.	70,8	65,4				
	Kurumsal iletişimde sosyal medyayı ve diğer iletişim araçlarını etkin kullanır.	74,4	70,3				
	Stratejik amaç ve hedeflerinde paydaşların görüşlerini dikkate alır.	69,6	64,7				
	Kalite Güvence Sisteminde paydaşların katılımını sağlar.	70,9	65,4				
Genel değerlendirmeye yönelik görüşler	Akademik personeli yeterli bilgi ve beceriye sahiptir.	71,3	66,2	69,4	64,4		
	İdari Personeli yeterli bilgi ve beceriye sahiptir.	66,4	62,8				
	Mezunlarının akademik donanımı ve mesleki yeterliliği yüksektir.	70,1	63,4				
	Yerel/bölgesel/ulusal/uluslararası sorunlara çözüm arayan bir üniversitedir.	68,1	62,3				
	Yönetim süreçlerinde iç ve dış paydaşların etkin katılımını sağlamaktadır.	67,4	62,3				
	Bulunduğu kentin gelişimine katkısı yüksektir.	73,4	69,7				

Katılımcı Sayısı : 636



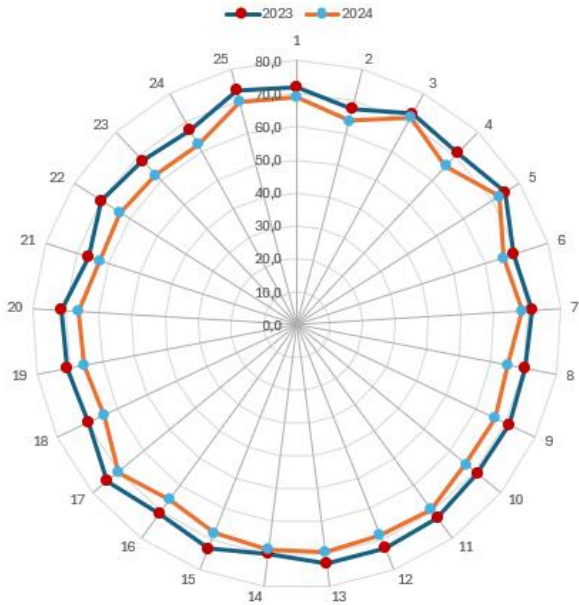
Kararsızların Oranı : %23,2

Memnuniyetin Yüksek
Olduğu Alanlar

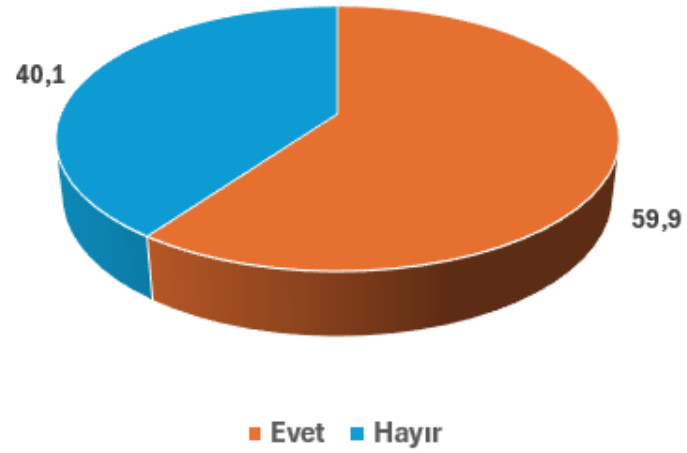
Soru No	5	3	17	25	13
%	72,6	71,9	70,3	69,7	69,4

İyileştirme Potansiyeli
Uygulanabilir Alanlar

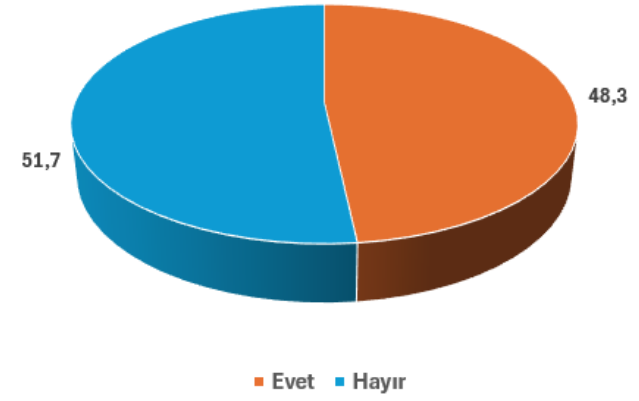
Soru No	18	2	22	21	23- 24
%	64,7	63,8	63,4	62,8	62,3



NEÜ'de eğitim aldığınız program ile ilgili bir işte mi çalışıyorsunuz?



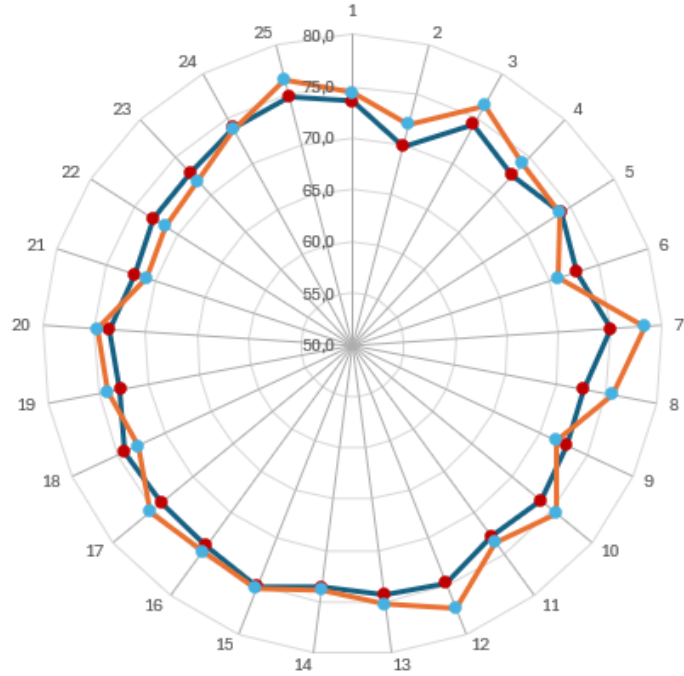
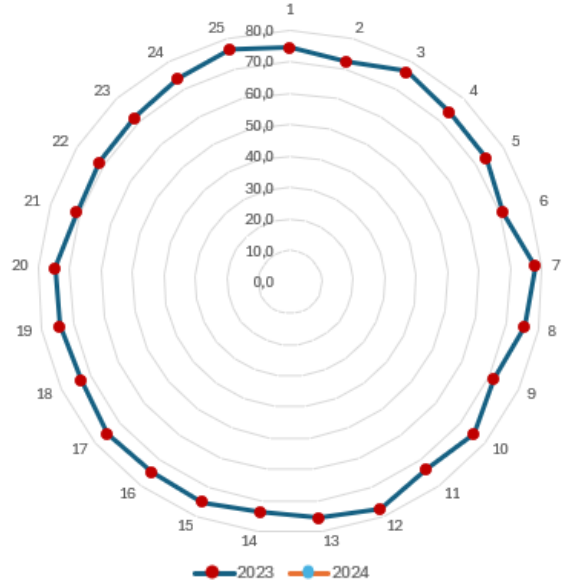
Çalıştığınız kurumda elde ettiğiniz bilgi ve tecrübeleri büyük oranda Üniversitemizden mezun olduğunuz programdan mı aldınız?



KURUMSAL İŞ BİRLİĞİ ORTAĞI (STAJ, DANIŞMANLIK VB.)

		Memnuniyet Oranı (%)				Genel Memnuniyet Oranı (%)	
		2023	2024	2023	2024	2023	2024
Temel değerlere yönelik görüşler	Bilimselliği temel alır.	73,6	74,4	72,8	73,6	73,5	74,2
	Hesap verebiliridir.	69,8	72,1				
	Erişilebiliridir.	74,3	76,5				
	Katılımcı ve yenilikçi bir üniversitedir.	72,5	74,1				
	Çevreye duyarlıdır.	74,0	73,8				
	Toplumla ilişkilerinde şeffaftır.	72,8	70,9				
İş birliğine yönelik görüşler	İşbirliğine açıktır.	75,1	78,2	73,6	75,3		
	Taleplere dönüş sağlamaktadır.	72,8	75,6				
	Üniversitede ilgili kişi/kişilere kolaylıkla ulaşılır.	72,8	71,8				
	Üniversite, AR-GE, Teknoloji, Sanayi iş birliğine önem verir.	73,6	75,6				
Yerel/Bölgesel/Ulusal /Uluslararası faaliyetlere yönelik görüşler	Toplumsal gelişime yönelik eğitim, seminer vb. düzenler.	72,8	73,5	73,9	75,0		
	Kurum/kuruluşların düzenlediği organizasyonlara destek verir.	74,7	77,4				
	Araştırma ve sosyal sorumluluk projeleri ile bilime ve topluma katkı sağlar.	74,3	75,3				
	Sağlık hizmetleri etkin düzeydedir.	73,6	73,8				
Paydaş etkileşimine yönelik görüşler	Düzenlemiş olduğu etkinlikler hakkında paydaşlarını bilgilendirir.	75,1	75,3	74,0	74,5		
	Bölgeyi ve toplumu ilgilendiren konularda kamuoyunu aydınlatır.	74,0	74,7				
	Kurumsal iletişimde sosyal medyayı ve diğer iletişim araçlarını etkin kullanır.	74,0	75,3				
	Stratejik amaç ve hedeflerinde paydaşların görüşlerini dikkate alır.	74,3	72,9				
	Kalite Güvence Sisteminde paydaşların katılımını sağlar.	72,8	74,1				
Genel değerlendirmeye yönelik görüşler	Akademik personeli yeterli bilgi ve beceriye sahiptir.	73,6	74,7	73,3	73,2		
	İdari Personeli yeterli bilgi ve beceriye sahiptir.	72,1	70,9				
	Mezunlarının akademik donanımı ve mesleki yeterliliği yüksektir.	72,8	71,5				
	Yerel/bölgesel/ulusal/uluslararası sorunlara çözüm arayan bir üniversitedir.	72,8	71,8				
	Yönetim süreçlerinde iç ve dış paydaşların etkin katılımını sağlamaktadır.	74,0	73,8				
	Bulunduğu kentin gelişimine katkısı yüksektir.	74,7	76,5				

Katılımcı Sayısı : 68



Kararsızların Oranı : %28,0

Memnuniyetin Yüksek
Olduğu Alanlar

Soru No	10	8	3-25	13	18
%	75,6	75,6	76,5	74,3	74,3

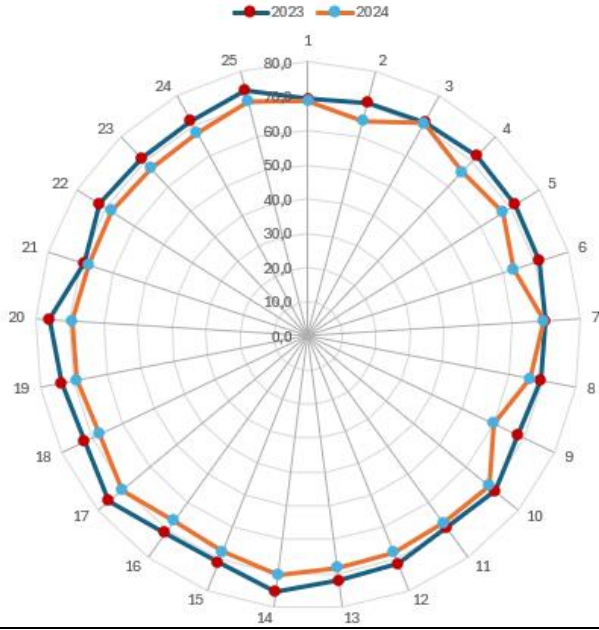
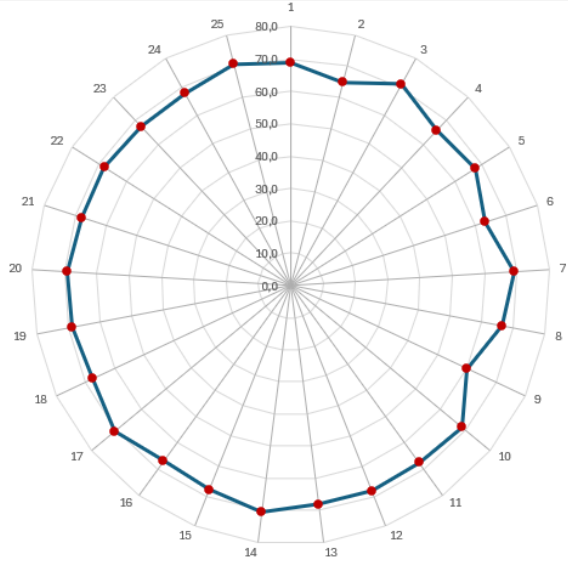
İyileştirme Potansiyeli
Uygulanabilir Alanlar

Soru No	6	21
%	70,9	70,9

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

		Memnuniyet Oranı (%)				Genel Memnuniyet Oranı (%)	
		2023	2024	2023	2024	2023	2024
Temel değerlere yönelik görüşler	Bilimselliği temel alır.	69,3	68,8	71,0	66,8	71,6	67,7
	Hesap verebiliridir.	70,2	64,9				
	Erişilebiliridir.	71,2	71,0				
	Katılımcı ve yenilikçi bir üniversitedir.	72,2	65,8				
	Çevreye duyarlıdır.	71,7	67,4				
	Toplumla ilişkilerinde şeffaftır.	71,2	63,3				
İş birliğine yönelik görüşler	İşbirliğine açıktır.	69,8	69,0	69,5	66,1		
	Taleplere dönüş sağlamaktadır.	69,3	66,3				
	Üniversitede ilgili kişi/kişilere kolaylıkla ulaşılır.	67,8	60,3				
	Üniversite, AR-GE, Teknoloji, Sanayi iş birliğine önem verir.	71,2	68,8				
Yerel/Bölgesel/Ulusal /Uluslararası faaliyetlere yönelik görüşler	Toplumsal gelişime yönelik eğitim, seminer vb. düzenler.	69,3	67,7	72,2	68,6		
	Kurum/kuruluşların düzenlediği organizasyonlara destek verir.	71,7	68,2				
	Araştırma ve sosyal sorumluluk projeleri ile bilime ve topluma katkı sağlar.	72,2	68,2				
	Sağlık hizmetleri etkin düzeydedir.	75,6	70,4				
Paydaş etkileşimine yönelik görüşler	Düzenlemiş olduğu etkinlikler hakkında paydaşlarını bilgilendirir.	71,2	67,9	72,8	68,4		
	Bölgeyi ve toplumu ilgilendiren konularda kamuoyunu aydınlatır.	71,2	66,8				
	Kurumsal iletişimde sosyal medyayı ve diğer iletişim araçlarını etkin kullanır.	75,6	70,7				
	Stratejik amaç ve hedeflerinde paydaşların görüşlerini dikkate alır.	72,2	67,7				
	Kalite Güvence Sisteminde paydaşların katılımını sağlar.	73,7	68,8				
Genel değerlendirmeye yönelik görüşler	Akademik personeli yeterli bilgi ve beceriye sahiptir.	76,1	69,0	72,4	68,4		
	İdari Personeli yeterli bilgi ve beceriye sahiptir.	68,8	67,7				
	Mezunlarının akademik donanımı ve mesleki yeterliliği yüksektir.	72,2	68,2				
	Yerel/bölgesel/ulusal/uluslararası sorunlara çözüm arayan bir üniversitedir.	71,2	67,4				
	Yönetim süreçlerinde iç ve dış paydaşların etkin katılımını sağlamaktadır.	71,7	67,7				
	Bulduğu kentin gelişimine katkısı yüksektir.	74,1	70,7				

Katılımcı Sayısı : 73



Kararsızların Oranı : %30,2

**Memnuniyetin Yüksek
Olduğu Alanlar**

Soru No	3	17	25	14	20
%	71,0	70,7	70,7	70,4	69,0

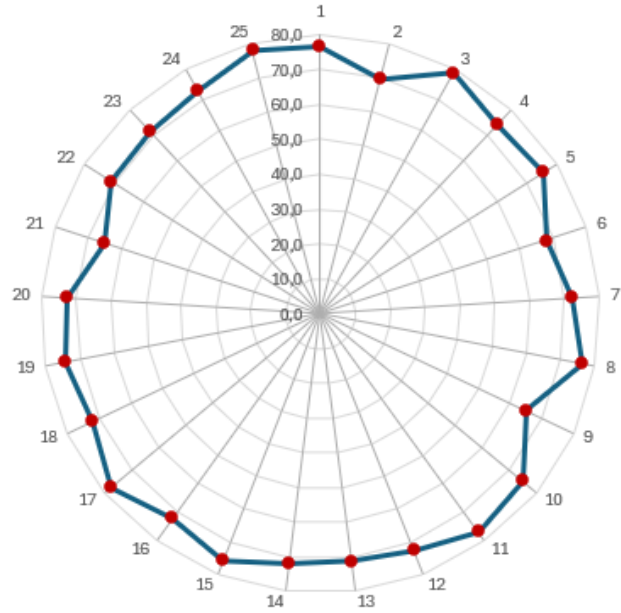
**İyileştirme Potansiyeli
Uygulanabilir Alanlar**

Soru No	8	4	2	6	9
%	66,3	65,8	64,9	63,3	60,3

İŞVEREN (NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ MEZUNU İSTİHDAM EDEN) MEMNUNİYETİ

		Memnuniyet Oranı (%)				Genel Memnuniyet Oranı (%)	
		2023	2024	2023	2024	2023	2024
Temel değerlere yönelik görüşler	Bilimselliği temel alır.	76,0	76,4	74,0	73,7	75,4	73,1
	Hesap verebiliridir.	68,0	69,3				
	Erişilebiliridir.	78,0	78,6				
	Katılımcı ve yenilikçi bir üniversitedir.	78,0	74,3				
	Çevreye duyarlıdır.	78,0	75,7				
	Toplumla ilişkilerinde şeffaftır.	66,0	67,9				
İş birliğine yönelik görüşler	İşbirliğine açıktır.	80,0	72,1	76,5	72,1		
	Taleplere dönüş sağlamaktadır.	78,0	76,4				
	Üniversitede ilgili kişi/kişilere kolaylıkla ulaşılır.	72,0	65,0				
	Üniversite, AR-GE, Teknoloji, Sanayi iş birliğine önem verir.	76,0	75,0				
Yerel/Bölgesel/Ulusal /Uluslararası faaliyetlere yönelik görüşler	Toplumsal gelişime yönelik eğitim, seminer vb. düzenler.	82,0	77,1	77,0	73,4		
	Kurum/kuruluşların düzenlediği organizasyonlara destek verir.	80,0	72,9				
	Araştırma ve sosyal sorumluluk projeleri ile bilime ve topluma katkı sağlar.	80,0	71,4				
	Sağlık hizmetleri etkin düzeydedir.	66,0	72,1				
Paydaş etkileşimine yönelik görüşler	Düzenlemiş olduğu etkinlikler hakkında paydaşlarını bilgilendirir.	82,0	75,7	77,6	74,4		
	Bölgeyi ve toplumu ilgilendiren konularda kamuoyunu aydınlatır.	80,0	72,1				
	Kurumsal iletişimde sosyal medyayı ve diğer iletişim araçlarını etkin kullanır.	80,0	77,9				
	Stratejik amaç ve hedeflerinde paydaşların görüşlerini dikkate alır.	76,0	72,1				
	Kalite Güvence Sisteminde paydaşların katılımını sağlar.	70,0	74,3				
Genel değerlendirmeye yönelik görüşler	Akademik personeli yeterli bilgi ve beceriye sahiptir.	72,0	72,9	73,3	71,8		
	İdari Personeli yeterli bilgi ve beceriye sahiptir.	70,0	65,0				
	Mezunlarının akademik donanımı ve mesleki yeterliliği yüksektir.	78,0	70,7				
	Yerel/bölgesel/ulusal/uluslararası sorunlara çözüm arayan bir üniversitedir.	74,0	71,4				
	Yönetim süreçlerinde iç ve dış paydaşların etkin katılımını sağlamaktadır.	68,0	72,9				
	Bulduğu kentin gelişimine katkısı yüksektir.	78,0	77,9				

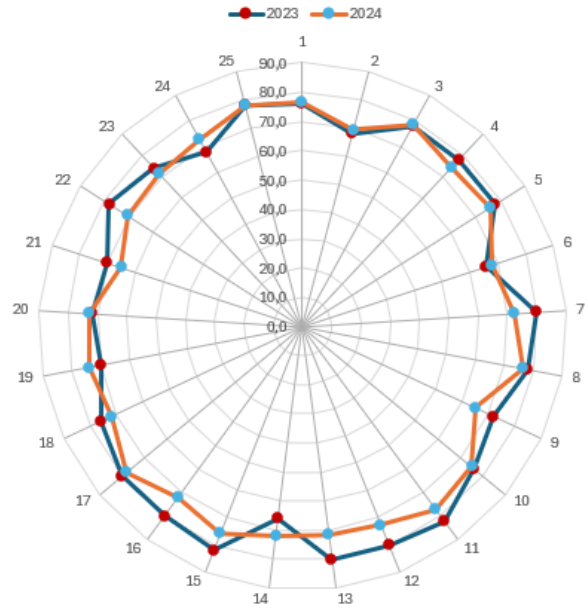
Katılımcı Sayısı : 28



Kararsızların Oranı : %34,4

Soru No	1-8	11	25	17	3
Memnuniyetin Yüksek Olduğu Alanlar	76,4	77,1	77,9	77,9	78,6

Soru No	2	6	21	9
İyileştirme Potansiyeli Uygulanabilir Alanlar	69,3	67,9	65,0	65,0



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 30.09.2024-06.11.2024 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 860 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 Devlet Üniversiteleri (%45,3) olduğu görülmektedir. Bunu sırayla Kamu Kuruluşu (%35,0), Diğer Kurum-Kuruluş (%17,1), Vakıf Üniversitesi (%1,4) ve Yerel Yönetimler (%1,2) izlemektedir. Katılım oranları incelendiğinde Kamu Kuruluşları ve Devlet Üniversitelerinin paydaş görüşü bildirme hususunda daha katılımcı olduğu görülmektedir.

Ankete katılım sağlayanların %68,2’si “Mezun”, %7,8’i “Hizmet sunulan (Hasta/hasta yakını/veli/kursiyer vb.)”, %7,3’ü “Kurumsal iş birliği ortağı (Staj, danışmanlık vb.)”, %3,0’ı “İşveren (Necmettin Erbakan Üniversitesi mezunu istihdam eden)”, %13,7’si “Diğer” olarak tespit edilmiştir.

Üniversitemiz mezunlarının memnuniyet oranı %66,8 olarak hesaplanmıştır. Katılımcı sayısı 636’dır. Mezun görüşleri incelendiğinde en yüksek ve en düşük memnuniyet oranları şöyledir. “Çevreye duyarlıdır” (%72,6), “Erişilebilirdir” (%71,9) ve “Kurumsal iletişimde sosyal medyayı ve diğer iletişim araçlarını etkin kullanır” (%70,3) soruları memnuniyet oranlarının en yüksek olduğu alanlardır. “İdari Personel yeterli bilgi ve beceriye sahiptir” (%62,8), “Yerel/bölgesel/ulusal/uluslararası sorunlara çözüm arayan bir üniversitedir” (%62,3) ve “Yönetim süreçlerinde iç ve dış paydaşların etkin katılımını sağlamaktadır” (%62,3) soruları memnuniyetin en düşük olduğu alanlardır. 2023 yılı Dış Paydaş Memnuniyet Anketi mezun memnuniyeti %71,0’dır. En düşük ve en yüksek memnuniyete sahip önermeler incelendiğinde 2024 yılında bir değişiklik olmadığı gözlemlenmiştir. Genel memnuniyet oranı ise %66,8’e gerilemiştir.

Üniversitemiz ile kurumsal iş birliği ortaklığı bulunan paydaşların memnuniyet oranı %74,2 olarak hesaplanmıştır. Katılımcı sayısı 68’dir. Kurumsal iş birliği ortaklarının görüşleri incelendiğinde en yüksek ve en düşük memnuniyet oranları şöyledir. “İşbirliğine açıktır” (%78,2) ve “Kurum/kuruluşların düzenlediği organizasyonlara destek verir” (%77,4) önermeleri memnuniyetin en yüksek olduğu alanlardır. “Toplumla ilişkilerinde şeffaftır” (%70,9) ve “İdari personel yeterli bilgi ve beceriye sahiptir” (%70,9) önermeleri memnuniyetin en düşük olduğu alanlardır. Üniversitemiz ile kurumsal iş birliği ortaklığı bulunan paydaşların

genel memnuniyet oranı 2023 yılında %73,5 iken 2024 yılında %74,2 olarak hesaplanmış ve memnuniyetin arttığı gözlemlenmiştir.

Üniversitemiz tarafından hizmet sunulan paydaşların memnuniyet oranı %67,7 olarak hesaplanmıştır. Katılımcı sayısı 73'tür. Hizmet sunulan paydaşların görüşleri incelendiğinde en yüksek ve en düşük memnuniyet oranları şöyledir. “Erişilebilirdir” (%71,0), “Kurumsal iletişimde sosyal medyayı ve diğer iletişim araçlarını etkin kullanır” (%70,7) ve “Bulunduğu kentin gelişimine katkısı yüksektir” (%70,7) önermeleri memnuniyet oranlarının en yüksek olduğu alanlardır. “Üniversitede ilgili kişi/kişilere kolaylıkla ulaşılır” (%60,3) ve “Toplumla ilişkilerinde şeffaftır” (%63,3) önermeleri memnuniyetin en düşük olduğu alandır. Üniversitemiz tarafından hizmet sunulan paydaşların genel memnuniyet oranı 2023 yılında %71,6 iken 2024 yılında %67,7 olarak hesaplanmış ve memnuniyetin düştüğü gözlemlenmiştir.

Üniversitemiz mezunlarına işveren konumundaki paydaşların memnuniyet oranı %75,4 olarak hesaplanmıştır. Katılımcı sayısı 28'dir. İşveren konumundaki paydaşların görüşleri incelendiğinde en yüksek ve en düşük memnuniyet oranları şöyledir. “Kurumsal iletişimde sosyal medyayı ve diğer iletişim araçlarını etkin kullanır” (%77,9), “Bulunduğu kentin gelişimine katkısı yüksektir” (%77,9) ve “Toplumsal gelişime yönelik eğitim, seminer vb. düzenler” (%77,1) önermeleri memnuniyet oranlarının en yüksek olduğu alanlardır. “Üniversitede ilgili kişi/kişilere kolaylıkla ulaşılır” (%65,0) ve “İdari personeli yeterli bilgi ve beceriye sahiptir” (%65,0) önermeleri memnuniyetin en düşük olduğu alanlardır. Üniversitemiz mezunlarına işveren konumundaki paydaşların genel memnuniyet oranı 2023 yılında %75,4 iken 2024 yılında %73,1 olarak gözlemlenmiştir.

Katılımcılara yöneltilen “Üniversitemiz hakkında bilgi sahibi misiniz? Bilgi sahibi iseniz en çok bilgi edindiğiniz 3 kanalı belirtiniz.” sorusuna gelen yanıtlar şöyledir. Katılımcıların %21,3'ü “NEÜ mezunları, çalışanları, stajyerleri”, %19,3'ü “Üniversitenin internet sayfası”, %17,0'ı “Üniversitenin sosyal medya hesapları”, %13,4'ü “Yazılı-Görsel Medya”, %6,2'si “Üniversite ile yapılan ortak çalışmalar ve projeler”, %6,0'ı “Yükseköğretim Kurulu İnternet Siteleri” ve %5,1'i “Üniversitenin Yayınları” cevabını vermişlerdir. Katılımcıların %8,6'sı Üniversitemiz hakkında bilgi sahibi olmadığını belirtmiştir. Katılımcıların Üniversitemiz hakkında en çok bilgi olduğu kanalın Üniversitemiz mezunları, çalışanları, stajyerleri olduğu gözlemlenmiştir.

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

“Üniversitemizin temel değerlerine yönelik görüşlerinizi belirtiniz.” soru grubunda memnuniyet oranı %68,6, “Üniversitemizin iş birliğine yönelik faaliyetleri hakkında memnuniyet düzeyinizi belirtiniz.” soru grubunda memnuniyet oranı %67,4, “Üniversitemizin Yerel / Bölgesel / Ulusal / Uluslararası faaliyetleri hakkında memnuniyet düzeyinizi belirtiniz.” soru grubunda memnuniyet oranı %69,2, “Üniversitemizin paydaş etkileşimi hakkında memnuniyet düzeyinizi belirtiniz.” soru grubunda memnuniyet oranı %67,5 ve “Necmettin Erbakan Üniversitesini aşağıdaki hususlar özelinde değerlendiriniz.” soru grubunda yöneltilen sorularda memnuniyet oranı %65,8 olarak hesaplanmıştır.

Üniversitemizin temel değerlerine yönelik görüşlerin belirtildiği grupta “Hesap verebilirdir” önermesi ise %72,0 ile bu grubun en yüksek memnuniyet oranına sahiptir. “Bilimselliği temel alır” ve “Toplumla ilişkilerinde şeffaftır” önermeleri %65,0 oranla en düşük memnuniyet düzeyine sahiptirler. “Hesap verebilirdir” önermesi 2023 yılı Dış Paydaş Memnuniyet anketinde en düşük memnuniyet oranına sahipken 2024 yılında en yüksek memnuniyet oranına sahip önerme olmuştur.

Üniversitemizin iş birliğine yönelik faaliyetleri hakkında görüşlerin belirtildiği grupta “İşbirliğine açıktır” önermesi %68,8 ile bu grubun en yüksek memnuniyet oranına sahiptir. “Taleplere dönüş sağlamaktadır” önermesi ise %66,5 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” önermesi %69,5 ile bu grubun en yüksek memnuniyet oranına sahiptir. “Sağlık hizmetleri etkin düzeydedir” önermesi ise %68,9 oranla en düşük memnuniyet düzeyine sahiptir. 2023 yılı verilerine baktığımızda Üniversitemizin yerel/bölgesel/ulusal/uluslararası faaliyetleri hakkında görüşlerdeki en yüksek ve en düşük memnuniyet oranının değişmediği görülmektedir.

Üniversitemizin paydaş etkileşimi hakkında görüşlerin belirtildiği grupta “Kurumsal iletişimde sosyal medyayı ve diğer iletişim araçlarını etkin kullanır” önermesi %70,3 ile bu grubun en yüksek memnuniyet oranına sahiptir. “Stratejik amaç ve hedeflerinde paydaşların görüşlerini dikkate alır” önermesi ise %65,8 oranla en düşük memnuniyet düzeyine sahiptir. 2023 yılı verilerine baktığımızda paydaş etkileşimi hakkında görüşlerdeki en yüksek ve en düşük memnuniyet oranının değişmediği görülmektedir.

Necmettin Erbakan Üniversitesi’nin genel olarak değerlendirildiği grupta “Bulunduğu kentin gelişimine katkısı yüksektir” sorusu %70,6 ile bu grubun en yüksek memnuniyet oranına sahiptir. “Yönetim süreçlerinde iç ve dış paydaşların etkin katılımını sağlamaktadır” önermesi ise %64,1 oranla en düşük memnuniyet düzeyine sahiptir.

2024 Yılı Dış Paydaş Memnuniyeti Değerlendirme Anketi Genel Memnuniyet Oranı %67,6’dır. 2023 yılında genel memnuniyet oranı %71,0’dır.

Paydaşların en yüksek oranda memnun olduğu alanlar şöyledir:

“Hesap verebilirdir” (%72,0), “Katılımcı ve yenilikçi bir üniversitedir” (%71,9), “Bulunduğu kentin gelişimine katkısı yüksektir” (%70,6) ve “Kurumsal iletişimde sosyal medyayı ve diğer iletişim araçlarını etkin kullanır” (%70,3).

Paydaşların en düşük oranda memnun olduğu alanlar şöyledir:

“Yerel/bölgesel/ulusal/uluslararası sorunlara çözüm arayan bir üniversitedir” (63,8), “Yönetim süreçlerinde iç ve dış paydaşların etkin katılımını sağlamaktadır” (%64,1), “İdari Personeli yeterli bilgi ve beceriye sahiptir” (%64,2) ve “Mezunların akademik donanımı ve mesleki yeterliliği yüksektir” (%64,7).

2024 Yılı NEÜ Dış Paydaş Memnuniyet Anketi sonuçları genel olarak değerlendirildiğinde ankete katılım sağlayan paydaşların olumlu görüşlerinin çoğunlukta olduğu görülmüştür. Anket katılımcılarının çoğunluğu Üniversitemizin katılımcı, yenilikçi ve hesap verebilir bir kurum olduğumuz görüşündedir. Ayrıca Üniversitemizin bulunduğu kentin gelişimine katkısının yüksek olması güçlü yönlerimizdendir.

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 mezunların akademik donanımı ve mesleki yeterliliğinin geliştirilmesi iyileştirmeye açık yönlerimizdir.