



Trabzon Üniversitesi
Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi
2026 Yılı
Talep, Şikâyet ve Önerilerin İzlenmesi,
Değerlendirilmesi ve Raporlanması



www.trabzon.edu.tr

İÇİNDEKİLER

- 1. AMAÇ**
- 2. DAYANAK VE GÖREVLENDİRME**
- 3. GERİ BİLDİRİM MEKANİZMALARI**
- 4. TALEP BİLDİRİM SİSTEMİ ÜZERİNDEN GELEN TALEPLER**
- 5. CİMER VE BİLGİ EDİNME KANALLARININ İZLENMESİ**
- 6. 2025 YILI İÇ VE DIŞ PAYDAŞ MEMNUNİYET ANKETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ**
- 7. SONUÇLARIN KAMUOYU İLE PAYLAŞILMASI**
- 8. GERİ BİLDİRİMLERİN İYİLEŞTİRME SÜREÇLERİNE YANSITILMASI**
- 9. GENEL DEĞERLENDİRME VE SONUÇ**
- 10. KANITLAR**

4542396	Mustafa Guler	Uzaktan Sınavlar/Webiner	Tez Savunma Sınavı	Ayşe Banu Pak	Hocam merhaba, Randevu sureciniz Anabilim Dalı Başkanlığı aşamasında görünmektedir. Randevunuz, Anabilim Dalı Başkanı tarafından reddedildiğinde sistemden kaldırılacaktır. Ayrıca, randevu alımından sonraki 24 saat içerisinde randevu tarihinizi kendiniz güncelleme yetkiniz bulunmaktadır.	6.07.2026 09:31:11	Tamamlandı	21
3850868	Zuhal Dinç Altun	Uzaktan Sınavlar/Webiner	Diğer	Ayşe Banu Pak	Hocam merhaba, Randevunuz şu anda Enstitü onay aşamasında görünmektedir. İptal işlemi sistemde belirli bir süre izlenmektedir. Öncelikle Enstitü tarafından reddedilecek, ardından Anabilim Dalı tarafından da reddedilecektir. Bu işlemlerin ardından randevu tekrar sizin ekranınıza düşecek ve siz de iptal işlemini gerçekleştirebileceksiniz. Süreç bu şekilde ilerlemektedir. İyi çalışmalar dilerim.	29.06.2026 15:25:52	Tamamlandı	21
0212438	Erhan Durukan	Uzaktan Sınavlar/Webiner	randevu saati değişimi	Ayşe Banu Pak	Sorun çözüldü.	23.06.2026 15:56:58	Tamamlandı	21
0423288	Çiğdem Şahin Başfırıncı	Teknik Destek Birimi	UZEM TEZ SAVUNMA RANDEVU İPTALI	Ayşe Banu Pak	Hocam 1 Temmuz tarihli sınavınız sistemden silinmiştir.	23.06.2026 14:23:20	Tamamlandı	21

Şekil 2. UZEM Talep Bildirim Sistemi – Tamamlanan Talepler ekran alıntısı (2026)

4.1. Tamamlanan Taleplerin Konu Dağılımı

Ekran alıntılarında görülen 2026 tarihli tamamlanmış kayıtlar; sınav, danışmanlık, tez savunma sınavı, randevu işlemleri ve randevu iptali gibi başlıklarda toplanmaktadır.

Tarih	Konu	Gerçekleştirilen İşlem / Sonuç
14.07.2026	Sınav	Randevu süreci hakkında bilgilendirme ve yönlendirme yapılmıştır.
07.07.2026	Danışmanlık	UZEM Randevu Bilgi Sistemi ve danışmanlık listesi hakkında gerekli bilgilendirme yapılmıştır.
06.07.2026	Tez Savunma Sınavı	Randevunun Anabilim Dalı Başkanlığı onay süreci hakkında bilgilendirme yapılmıştır.
29.06.2026	Diğer	Randevu iptal sürecine ilişkin aşamalar açıklanmıştır.
23.06.2026	Randevu saati değişimi	Talep değerlendirilmiş ve sorun çözülmüştür.
23.06.2026	UZEM Tez Savunma Randevu İptali	Sınav randevusunun sistemden silinmesine ilişkin işlem gerçekleştirilmiştir.

5. CİMER VE BİLGİ EDİNME KANALLARININ İZLENMESİ

UZEM 34 No.lu Toplantı kararı doğrultusunda CİMER ve Bilgi Edinme kanalları da izleme kapsamına alınmıştır. Değerlendirme döneminde Merkeze CİMER veya Bilgi Edinme kanalları üzerinden ulaşan herhangi bir talep, şikâyet veya öneri bulunmamaktadır.

Bu nedenle ilgili döneme ilişkin CİMER ve Bilgi Edinme başlıklarında değerlendirilecek başvuru bulunmamış; izleme süreci kapsamında başvuru oluşup oluşmadığı kontrol edilmiştir.

6. 2025 YILI İÇ VE DIŞ PAYDAŞ MEMNUNİYET ANKETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

UZEM tarafından Aralık 2025 döneminde iç ve dış paydaşlara yönelik memnuniyet anketleri uygulanmış; elde edilen sonuçlar analiz ve değerlendirme raporları halinde hazırlanmıştır. Sonuçlar güçlü alanların korunması ve gelişime açık alanların iyileştirilmesi amacıyla değerlendirilmiştir.

6.1. İç Paydaş Memnuniyet Anketi

Gösterge	Sonuç
Uygulama dönemi	Aralık 2025
Katılımcı sayısı	29
Katılım oranı	%42,0
Genel ortalama	3,86 / 5,00 – Güçlü
En yüksek alan	Eğitim ve Kılavuz Yeterliliği – 4,07
Diğer güçlü alanlar	Teknik Destek Etkinliği – 4,00; Duyurular ve Bilgilendirme – 3,93

Gelişime açık alanlar	Teknoloji ve Pedagoji Entegrasyonu – 3,69; Platform Stabilitesi – 3,72
-----------------------	--

Açık uçlu yanıtlar; sistemin kullanıcı dostu hale getirilmesi, birimlerle güncel gelişmelerin paylaşılması, talep ve sorunların tek bir dijital takip sistemi üzerinden yönetilmesi ve birimlere yönelik yerinde ziyaretlerin artırılması gibi önerilerin öne çıktığını göstermektedir.

6.2. Dış Paydaş Memnuniyet Anketi

Gösterge	Sonuç
Uygulama dönemi	Aralık 2025
Hedef kitle	189 kurum
Katılımcı sayısı	57
Katılım oranı	%30,2
Genel ortalama	3,52 / 5,00 – Güçlü
Gelişime açık alanlar	İletişim Süreçleri – 3,33; Toplumsal Katkı – 3,32
Öne çıkan beklentiler	Yabancı dil ve teknoloji eğitimleri; uzaktan eğitim kapsamının genişletilmesi; mesleki gelişim programları

Dış paydaş geri bildirimlerinde özellikle iletişim süreçlerinin geliştirilmesi ve başvuru, bildirim ve geri bildirim mekanizmalarının güçlendirilmesi öncelikli iyileştirme alanları olarak öne çıkmıştır.

7. SONUÇLARIN KAMUOYU İLE PAYLAŞILMASI

2025 yılı iç ve dış paydaş memnuniyet anketlerine ilişkin analiz ve değerlendirme sonuçları UZEM internet sayfasında kamuoyu ile paylaşılmıştır.

Web sayfası: <https://uzem.trabzon.edu.tr/2026/05/05/memnuniyet-anketi-sonuclari/>

8. GERİ BİLDİRİMLERİN İYİLEŞTİRME SÜREÇLERİNE YANSITILMASI

Paydaş memnuniyet anketlerinde belirlenen gelişime açık alanlar ile Talep Bildirim Sistemi üzerinden alınan talepler birlikte değerlendirilerek aşağıdaki iyileştirme alanları izleme kapsamına alınmıştır.

Geri Bildirim / Tespit	Değerlendirme	İyileştirme Yaklaşımı
Talep ve sorunların dijital ortamda takip edilmesi önerisi	İç paydaş geri bildirimlerinde açıkça ifade edilmiştir.	Talep Bildirim Sistemi üzerinden kayıt, yönlendirme, cevaplama ve tamamlanma durumlarının izlenmesi.
İletişim süreçlerinin geliştirilmesi	Dış paydaş anketinde gelişime açık alan olarak belirlenmiştir.	İletişim kanallarının gözden geçirilmesi ve geri bildirim mekanizmasının güçlendirilmesi.
Platform stabilitesi	İç paydaş anketinde gelişime açık alan olarak değerlendirilmiştir.	Kullanıcı deneyiminin analiz edilmesi, sorun takibi ve standardizasyon çalışmalarının yürütülmesi.
Teknoloji ve pedagoji entegrasyonu	İç paydaş anketinde gelişime açık alan olarak belirlenmiştir.	Teknoloji kullanımının değerlendirilmesi ve teknik/pedagojik entegrasyonun geliştirilmesi.
Toplumsal katkı faaliyetleri	Dış paydaş anketinde gelişime açık alan olarak değerlendirilmiştir.	Faaliyet görünürlüğünün artırılması ve yeni faaliyet alanlarının değerlendirilmesi.

9. GENEL DEĞERLENDİRME VE SONUÇ

07.07.2026 tarihli UZEM 34 No.lu Toplantı kararı doğrultusunda talep, şikâyet ve önerilerin izlenmesine ilişkin süreç sistematik bir görev ve sorumluluk çerçevesine alınmıştır. Değerlendirme döneminde CİMER ve Bilgi Edinme kanalları üzerinden Merkeze ulaşan herhangi bir başvuru bulunmazken, Üniversitemiz Talep Bildirim Sistemi üzerinden iletilen bildirimler kayıt altına alınmış, ilgili personele yönlendirilmiş ve tamamlanan talepler sistem üzerinden izlenmiştir.

Paydaş memnuniyet anketleriyle elde edilen geri bildirimler de analiz edilerek güçlü ve gelişime açık alanlar belirlenmiş; gelişime açık alanlar iyileştirme çalışmalarının planlanmasında girdi olarak kullanılmıştır. Sonuçların Merkez internet sayfasında yayımlanmasıyla geri bildirim ve değerlendirme sonuçlarının kamuoyu ile paylaşılması sağlanmıştır.

Sonuç olarak UZEM’de paydaş geri bildirimlerinin alınması, kayıt altına alınması, değerlendirilmesi, raporlanması ve iyileştirme çalışmalarına girdi oluşturmaya yönünde izlenebilir bir süreç oluşturulmuştur.

10. KANITLAR

- UZEM 34 No.lu Toplantı Tutanağı (07.07.2026).
- Üniversitemiz Talep Bildirim Sistemi – 2026 yılı “Tamamlanan Talepler” ekran alıntıları.
- 2025 Yılı İç Paydaş Memnuniyet Anketi Analiz ve Değerlendirme Raporu.
- 2025 Yılı Dış Paydaş Memnuniyet Anketi Analiz ve Değerlendirme Raporu.
- UZEM internet sayfasında yayımlanan “Memnuniyet Anketi Sonuçları” sayfası.



TC
TRABZON ÜNİVERSİTESİ
UZAKTAN EĞİTİM UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ
TOPLANTI TUTANAĞI

Tarih: 07.07.2026	Saat: 11.00	Yer: Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi Müdüriyet	Toplantı Sayısı: 34
Toplantı Konusu:	Kalite ve Dijital Dönüşüm Çalışmaları Değerlendirme Toplantısı		
Raportör:	Nazlıhan AKDENİZ	Alınan Toplam Karar Sayısı:10	
Gündem			
1- CİMER ve Geri Bildirim Süreçleri			
2- Sürekli İyileştirme Eylem Planları			
3- Karar Takip Tablosu			
4- Kapanan Faaliyetlerin Raporlanması			
5- Web Sayfası Analizleri			
6- Web Sayfası Teknik Düzenlemeleri			
7- Performans Değerlendirme Kriterlerinin Belirlenmesi			
8- Microsoft Planner Çalışmalarının Değerlendirilmesi			
9- Stajyer Görevlendirmeleri			
10- Staj Programının Planlanması			
Kararlar			
1. Bilgi Edinme, CİMER ve diğer iletişim kanalları aracılığıyla Merkezimize iletilen talep, şikâyet ve önerilerin periyodik olarak izlenmesi, analiz edilmesi, değerlendirme raporlarının hazırlanması ve uygun görülen sonuçların Merkez internet sayfasında yayımlanmasına yönelik iş ve işlemlerin yürütülmesi görevinin Memur Nazlıhan AKDENİZ'e verilmesine, hazırlanan raporların belirlenen dönemlerde Merkez Müdürlüğüne sunulmasına karar verilmiştir. 2. Kalite süreçleri kapsamında Birime özgü Sürekli İyileştirme Eylem Planlarının hazırlanmasına, uygulanmasının izlenmesine, sonuçlarının değerlendirilmesine ve gerekli güncellemelerin yapılmasına karar verilmiştir. Bu konuda Öğr. Gör. Dr. Ayşe Banu PAK PEHLEVAN ve Memur Nazlıhan AKDENİZ görevlendirilmiştir. 3. Toplantılarda alınan kararların uygulama durumunun izlenebilmesi amacıyla karar takip tablosu hazırlanmasına ve uygulamaların Eylül ayı itibarıyla planlı şekilde yürütülmesine karar verilmiştir. 4. Tamamlanan faaliyet ve iyileştirme çalışmalarının kayıt altına alınmasına, sonuçlarının değerlendirilmesine ve kapatılan süreçlerin raporlanmasına karar verilmiştir. 5. Birim internet sayfasının kullanım, erişim ve ziyaret istatistiklerinin düzenli olarak analiz edilmesine, elde edilen verilerin raporlanmasına ve iyileştirme çalışmalarında kullanılmasına karar verilmiştir. 6. İnternet sayfasında yer alan duyuru ve haber bağlantılarının çalışırılığının kontrol edilmesine, tespit edilen teknik aksaklıkların giderilmesi için gerekli çalışmaların yürütülmesine karar verilmiştir. 7. Birim personeline yönelik geliştirilecek performans değerlendirme sisteminde görev tamamlama oranı, iş yükü, görev zorluk katsayısı, kurumsal katkı ve kalite süreçlerine katılım gibi ana performans kriterlerinin belirlenmesine, alt kriterlerin ise ihtiyaçlar doğrultusunda güncellenebilir şekilde yapılandırılmasına ve personelin iş yükünün daha objektif değerlendirilebilmesi amacıyla görevlerin zorluk derecesi, tamamlanma süresi ve iş yoğunluğu			

dikkate alınarak puanlama sisteminin oluşturulmasına, katsayıların yapılacak teknik değerlendirme toplantılarında belirlenmesine karar verilmiştir.

8. Önceki toplantıda alınan karar doğrultusunda Microsoft Planner uygulamasının teknik analiz çalışmalarının değerlendirilmesine geçilmiştir. Yapılan incelemelerde görev verilerinin alınmasına yönelik çalışmaların başlatıldığı, görev, kullanıcı ve durum bilgilerinin başarıyla elde edildiği, ancak otomatik veri aktarımı için gerekli yetkilendirme ve sistem izinlerine ilişkin teknik süreçlerin devam ettiği görülmüştür. Verilerin üniversite sunucularında güvenli şekilde saklanması, performans değerlendirme sisteminde kullanılacak veri yapısının oluşturulması, görev yükü ve performans analizine yönelik raporlama altyapısının geliştirilmesi ile iş yükü katsayıları ve görev ağırlıklarının sisteme entegre edilmesine yönelik planlamaların yapılmasına karar verilmiştir. Ayrıca geliştirilecek yazılımın ilerleyen süreçte görev dağılımı, iş yükü analizi ve karar destek mekanizmalarını içerecek şekilde genişletilmesi, yürütülen teknik çalışmaların düzenli olarak raporlanması ve stajyer öğrenci Rukiye Buse IŞILAK tarafından hazırlanan geliştirme raporlarının periyodik olarak Merkez Müdürlüğüne sunulmasına karar verilmiştir.
9. Stajyer öğrencilerin bilgi ve yetkinlikleri doğrultusunda yazılım geliştirme, dijital içerik hazırlama, kalite dokümanları oluşturma ve veri analizine yönelik çalışmalarda görevlendirilmelerine karar verilmiştir. Ayrıca eğitim içeriklerinin öğrenci odaklı olarak gözden geçirilmesine, sunumların kontrol edilmesine ve uygun görülen içeriklerde yapay zekâ destekli dijital avatar uygulamalarının kullanılmasına karar verilmiştir.
10. Birimde yürütülen staj faaliyetlerinin planlı bir program dâhilinde yürütülmesine, stajyerlerin görev, sorumluluk ve çalışma planlarının oluşturulmasına ve sürecin ilgili yöneticiler tarafından takip edilmesine karar verilmiştir.

Planlanan Eylemler	Sorumlu Kişi	Başlangıç Tarihi	Bitiş Tarihi
Bilgi Edinme, CİMER ve diğer iletişim kanallarından gelen talep, şikâyet ve önerilerin periyodik olarak izlenmesi, değerlendirilmesi ve raporlanması	Memur Nazlıhan AKDENİZ	07.07.2026	Sürekli
Sürekli İyileştirme Eylem Planlarının hazırlanması ve uygulanmasının izlenmesi	-Öğr. Gör. Dr. Ayşe Banu PAK PEHLEVAN -Memur Nazlıhan AKDENİZ	07.07.2026	17.07.2026
Görev tanımları ve iş akışlarının kalite sistemi doğrultusunda güncellenmesi	Memur Nazlıhan AKDENİZ	07.07.2026	17.07.2026
İnternet sayfasının kullanım verilerinin analiz edilmesi ve raporlanması	-Öğr. Gör. Hasan Yiğit CEBECİ -Öğr. Gör. Dr. Sibel ERTÜRK BEREKETOĞLU	07.07.2026	Sürekli
İnternet sayfasındaki duyuru ve haber bağlantılarının teknik olarak iyileştirilmesi	Öğr. Gör. Dr. Sibel ERTÜRK BEREKETOĞLU	07.07.2026	31.07.2026
Toplantı kararlarının uygulanmasını izlemek amacıyla karar takip tablosunun oluşturulması	Memur Nazlıhan AKDENİZ	07.07.2026	17.07.2026
Microsoft Planner verilerinin analiz edilmesi ve performans değerlendirme sistemi için veri altyapısının oluşturulması	Stajyer Rukiye Buse IŞILAK	07.07.2026	17.07.2026

Yapay zekâ destekli görev öneri ve karar destek sistemi tasarımının planlanması	-Dr. Öğr. Üyesi Murat ATASOY -Stajyer Rukiye Buse IŞILAK	07.07.2026	17.07.2026
Yazılım geliştirme çalışmalarının teknik raporlarının hazırlanması	Stajyer Rukiye Buse IŞILAK	07.07.2026	17.07.2026
Depolama sistemi yazılımının mevcut durumunun değerlendirilmesi ve geliştirme planının hazırlanması	Stajyer Buse DEMİRBAŞ	07.07.2026	17.07.2026

Toplantıya Katılanlar					
	Unvan	Ad / Soyad	Bölüm	Program/Ana Bilim Dalı	İmza
1-	Doç. Dr.	Ali Kürşat ERÜMİT	Eğitim Bilimleri Bölümü	Öğretim Teknolojileri Anabilim Dalı	
2-	Öğr. Gör. Dr.	Sibel ERTÜRK BEREKETOĞLU	Rektörlük	-	
3-	Stajyer Öğrenci	Buse DEMİRBAŞ	Manisa Celal Bayar Üniversitesi Bilgisayar Mühendisliği Bölümü	-	
4-	Stajyer Öğrenci	Rukiye Buse IŞILAK	Konya Selçuk Üniversitesi Teknoloji Fakültesi Bilgisayar Mühendisliği Bölümü	-	

Talepler

Sayfada 10 v kayıt göster

Ara:

Talep No	Talebin Sahibi	Alt Birim Adı	Konusu	İlgili Personel	Açıklama	Tamamlanma Tarihi	Puan	Durum	Detaylar
4041161	Mehmet Palancı	Uzaktan Sınavlar/Webiner	Sınav	Ayşe Banu Pak	Hocam, enstitü ile görüşerek randevu talebinizin size iade edilmesini isteyebilirsiniz. Enstitü talebi iade ettiğinde talep doğrudan danışman ekranınıza düşecektir. Ardından mevcut talebi silerek 28'inde öğleden önce müsait olan saate yeniden salon için randevu oluşturabilirsiniz.	14.07.2026 14:20:15		Tamamlandı	 
2327917	Mehmet Palancı	Teknik Destek Birimi	Danışmanlık	Ayşe Banu Pak	Sayın Hocam, Merhaba. Talebiniz üzerine UZEM Randevu Bilgi Sistemi kontrol edilmiş olup, sistemde danışmanlığımı yürüttüğünüz öğrenciler görüntülenememektedir. Bu durumda öncelikle Danışmanlık sayfası üzerinden öğrencinizi aratarak danışmanlık listenize eklemeniz gerekmektedir. Öğrenci danışmanlık listenize eklendikten sonra UZEM Randevu Bilgi Sistemi üzerinden randevu oluşturabilirsiniz. İyi çalışmalar dileriz.	7.07.2026 14:14:27		Tamamlandı	 
4542396	Mustafa Güler	Uzaktan Sınavlar/Webiner	Tez Savunma Sınavı	Ayşe Banu Pak	Hocam merhaba, Randevu süreciniz Anabilim Dalı Başkanlığı aşamasında görünmektedir. Randevunuz, Anabilim Dalı Başkanı tarafından reddedildiğinde sistemden kaldırılacaktır. Ayrıca, randevu alımından sonraki 24 saat içerisinde randevu tarihinizi kendiniz güncelleme yetkiniz bulunmaktadır.	6.07.2026 09:31:11		Tamamlandı	 

4542396	Mustafa Güler	Uzaktan Sınavlar/Webiner	Tez Savunma Sınavı	Ayşe Banu Pak	Hocam merhaba, Randevu süreciniz Anabilim Dalı Başkanlığı aşamasında görünmektedir. Randevunuz, Anabilim Dalı Başkanı tarafından reddedildiğinde sistemden kaldırılacaktır. Ayrıca, randevu alımından sonraki 24 saat içerisinde randevu tarihinizi kendiniz güncelleme yetkiniz bulunmaktadır.	6.07.2026 09:31:11	Tamamlandı	
3850868	Zühal Dinç Altun	Uzaktan Sınavlar/Webiner	Diğer	Ayşe Banu Pak	Hocam merhaba, Randevunuz şu anda Enstitü onay aşamasında görünmektedir. İptal işlemi sistemde belirli bir süreç izlemektedir. Öncelikle Enstitü tarafından reddedilecek, ardından Anabilim Dalı tarafından da reddedilecektir. Bu işlemlerin ardından randevu tekrar sizin ekranınıza düşecek ve siz de iptal işlemini gerçekleştirebileceksiniz. Süreç bu şekilde ilerlemektedir. İyi çalışmalar dilerim.	29.06.2026 15:25:52	Tamamlandı	
0212438	Erhan Durukan	Uzaktan Sınavlar/Webiner	randevu saati değişimi	Ayşe Banu Pak	Sorun çözüldü.	23.06.2026 15:56:58	Tamamlandı	
0423288	Çiğdem Şahin Başfıncı	Teknik Destek Birimi	UZEM TEZ SAVUNMA RANDEVU İPTALI	Ayşe Banu Pak	Hocam 1 Temmuz tarihli sınavınız sistemden silinmiştir.	23.06.2026 14:23:20	Tamamlandı	



TRABZON ÜNİVERSİTESİ

UZEM – Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi

2025 YILI İÇ PAYDAŞ MEMNUNİYET ANKETİ ANALİZ VE DEĞERLENDİRME RAPORU

ANKET BİLGİLERİ

Anket Türü	İç Paydaş Memnuniyet Anketi
Uygulama Dönemi	Aralık 2025
Katılımcı Sayısı (n)	29
Toplam Kayıt	69
Katılım Oranı	%42,0
Genel Ortalama	3,86 / 5,00
Ölçek	5'li Likert (1–5)

Aralık 2025
Trabzon Üniversitesi UZEM

1. AMAÇ

Bu rapor, Trabzon Üniversitesi Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi (UZEM) tarafından 2025 yılı Aralık ayında yürütülen İç Paydaş Memnuniyet Anketi'nin bulgularını sistematik biçimde analiz etmek, yorumlamak ve iyileştirme süreçlerine altyapı oluşturmak amacıyla hazırlanmıştır.

Hazırlanan rapor; kurumsal kalite güvence süreçlerinde, BİDR ve iç değerlendirme mekanizmalarında ile stratejik karar alma süreçlerinde kanıt niteliğinde kullanılmak üzere tasarlanmıştır. Dış paydaş raporuyla birlikte ele alındığında, UZEM' in hem iç hem dış paydaş perspektifinden kapsamlı bir memnuniyet değerlendirmesi yapılmasına zemin hazırlamaktadır.

2. YÖNTEM

2.1 Anket Tanımlayıcı Bilgileri

İç paydaş memnuniyet anketi, UZEM ile doğrudan etkileşim içinde olan akademik ve idari birimlerin temsilcilerine Aralık 2025 döneminde çevrimiçi ortamda uygulanmıştır. Ankete ilişkin tanımlayıcı bilgiler aşağıda sunulmaktadır:

Gösterge	Değer
Toplam Kayıt Sayısı	69
Tamamlanan Yanıt Sayısı (n)	29
Katılım Oranı	%42,0
Uygulama Dönemi	Aralık 2025
Uygulama Yöntemi	Çevrimiçi anket platformu

2.2 Ölçek ve Analiz Yöntemi

Ankette çoktan seçmeli sorular kullanılmış olup her soru için seçenekler 5'li Likert ölçeğine dönüştürülerek sayısal analize tabi tutulmuştur. Uygulanan dönüşüm şeması aşağıdaki tabloda gösterilmektedir:

Puan	Yanıt Seçeneği
5	Kesinlikle katılıyorum
4	Katılıyorum
3	Kararsızım
2	Katılmıyorum
1	Kesinlikle katılmıyorum

Her soru için aritmetik ortalama (Mean) ve standart sapma değerleri hesaplanmıştır. Elde edilen ortalamalar dört kategoriye göre sınıflandırılmıştır: 4,20–5,00 = Çok Güçlü; 3,40–4,19 = Güçlü; 2,60–3,39 = Orta; 2,59 ve altı = Kritik.

3. BULGULAR

3.1 Katılımcı Profili

Anketi tamamlayan 29 katılımcının birimsel dağılımı incelendiğinde, en yüksek katılımın Beşikdüzü MYO'dan (%41,4, n=12) geldiği görülmektedir. Vakfıkebir MYO %17,2 (n=5) ile ikinci sırada yer almakta, Tonya MYO %10,3 (n=3) ile üçüncü sırada gelmektedir. Geriye kalan 9 birim birer katılımcıyla temsil edilmektedir.

Birim	n	%
Beşikdüzü MYO	12	%41,4
Vakfıkebir MYO	5	%17,2
Tonya MYO	3	%10,3
Öğrenci İşleri DB	2	%6,9
İdari Birim / İdari ve Mali İşler DB	2	%6,9
Strateji Geliştirme DB	1	%3,4
Turizm ve Otelcilik MYO	1	%3,4
Spor Bilimleri Fakültesi	1	%3,4
BV ve YZ Koordinatörlüğü	1	%3,4
Fakülte	1	%3,4

3.2 Görev Tanımı Dağılımı

Katılımcıların görev tanımı incelendiğinde; 15 kişinin (%51,7) öğretim elemanı (öğretim üyesi, araştırma görevlisi vb.), 9 kişinin (%31,0) idari personel ve 3 kişinin (%10,3) memur olduğu görülmektedir. Bu dağılım, ankete akademik personelin daha yoğun katıldığını ortaya koymaktadır.

3.3 UZEM ile Etkileşim Sıklığı

Katılımcıların büyük çoğunluğunun (%75,9, n=22) UZEM ile etkileşimini 'Nadiren (dönem başında/sonunda)' olarak tanımlaması dikkat çekicidir. Günlük (n=2) ve haftalık (n=2) etkileşim oranlarının düşük kalması, UZEM ile sürekli operasyonel bağlantı kurmanın sınırlı olduğunu göstermektedir.

Etkileşim Sıklığı	n	%
Günlük	2	%6,9
Haftalık	2	%6,9
Aylık	3	%10,3
Nadiren (Dönem başında/sonunda)	22	%75,9

3.4 Soru Bazında Bulgular

Ankette yer alan 8 Likert sorusu için hesaplanan ortalama puanlar, standart sapma değerleri ve değerlendirme kategorileri aşağıdaki tabloda sunulmaktadır:

No	Boyut	Ort.	SS	Değerlendirme
S4	Platform Stabilesi ve Kullanım Kolaylığı	3.72	0.83	Güçlü
S5	İdari Süreçlerde Hızlı ve Doğru Hizmet	3.79	0.61	Güçlü
S6	Eğitim ve Kılavuz Yeterliliği	4.07	0.74	Güçlü
S7	Teknik Destek Etkinliği	4.00	0.69	Güçlü
S8	Teknoloji ve Pedagoji Entegrasyonu	3.69	0.75	Güçlü
S9	Duyurular ve Bilgilendirme	3.93	0.78	Güçlü
S10	Birimler Arası Bilgi Akışı	3.83	0.83	Güçlü
S11	Çözüm Uygunluğu	3.83	0.79	Güçlü
GENEL ORTALAMA		3,86		Güçlü

Genel ortalama 3,86 olarak hesaplanmış olup bu değer 'Güçlü' kategorisine karşılık gelmektedir. Ölçeğin hiçbir boyutunda ortalama 2,60'ın altına düşmemiştir; dolayısıyla kritik bir alan tespit edilmemiştir.

4. BOYUTSAL (TEMATİK) ANALİZ

4.1 Platform ve Teknik Altyapı Boyutu

Bu boyut; platform stabilesi (S4: 3,72) ve teknik destek etkinliği (S7: 4,00) ile teknoloji entegrasyonu (S8: 3,69) sorularını kapsamaktadır.

Teknik destek etkinliği (S7: 4,00), bu boyutun en yüksek puanlı alanıdır; katılımcıların %75,9'u teknik sorunlarda UZEM destek ekibini 'zamanında ve etkili' olarak değerlendirmiştir. Platform stabilesi (S4: 3,72) güçlü olmakla birlikte standart sapmanın (0,83) görece yüksek olması, kullanıcı deneyimlerinin farklılaştığına işaret etmektedir. Teknoloji entegrasyonu (S8: 3,69), bu boyutun en düşük puanı olmakla birlikte yine de güçlü kategorisindedir; ancak 11 katılımcının 'kararsızım' yanıtı vermesi dikkat çekicidir.

4.2 İdari Süreçler ve İletişim Boyutu

Bu boyut; idari süreçlerde hizmet kalitesi (S5: 3,79), duyurular ve bilgilendirme (S9: 3,93) ile birimler arası bilgi akışı (S10: 3,83) sorularını kapsamaktadır.

Duyurular ve bilgilendirme (S9: 3,93) bu boyutun en güçlü alanıdır; katılımcıların büyük çoğunluğu UZEM'den gelen bilgilendirmeleri 'açık ve zamanında' olarak nitelendirmiştir. İdari süreçler (S5: 3,79) ve bilgi akışı (S10: 3,83) da güçlü performans sergilemektedir. Bununla birlikte S10'da bir katılımcının 'kesinlikle katılmıyorum' seçeneğini işaretlemesi, bazı birimlerle bilgi akışı konusunda sorun yaşandığını düşündürmektedir.

4.3 Eğitim Kalitesi ve Çözüm Uygunluğu Boyutu

Bu boyut; eğitim ve kılavuz yeterliliği (S6: 4,07) ve çözüm uygunluğu (S11: 3,83) sorularını kapsamaktadır.

Eğitim ve kılavuz yeterliliği (S6: 4,07), tüm boyutlar arasındaki en yüksek ortalamaya sahip alandır. Bu bulguda 9 katılımcının 'kesinlikle katılıyorum' seçeneğini tercih etmesi belirleyici rol oynamıştır. Çözüm uygunluğu (S11: 3,83) da güçlü kategorisinde yer almaktadır; katılımcıların %65,5'i UZEM' in sunduğu çözümlerin birim ihtiyaçlarına cevap verdiğini ifade etmiştir.

5. GÜÇLÜ YÖNLER

Anket bulgularına göre ortalama puanı 3,70 ve üzerinde olan alanlar güçlü yönler olarak değerlendirilmektedir. En yüksek ortalamalar şu alanlarda gözlemlenmiştir:

- Eğitim ve Kılavuz Yeterliliği (S6: 4,07): Canlı ders ve ders kayıtları konusundaki kılavuzlar ile eğitimler iç paydaşlar tarafından yeterli ve anlaşılır bulunmaktadır. Açık uçlu yanıtlarda da 'teknik hazırlık' ve 'iletişim kolaylığı' bu değerlendirmeyi desteklemektedir.
- Teknik Destek Etkinliği (S7: 4,00): Teknik sorunlarda UZEM destek ekibinin zamanında ve etkili müdahalesine ilişkin memnuniyet yüksektir. 'Hızlı çözüm', 'problem anında destek' ve 'profesyonel yaklaşım' ifadeleri öne çıkan temalar arasındadır.
- Duyurular ve Bilgilendirme (S9: 3,93): UZEM' den gelen bilgilendirmelerin açık ve zamanında iletilmesi iç paydaşlar tarafından takdirle karşılanmaktadır.
- Çözüm Uygunluğu (S11: 3,83) ve Birimler Arası Bilgi Akışı (S10: 3,83): Her iki boyut da güçlü kategorisinde eşit puan almıştır.

Açık uçlu sorularda belirtilen güçlü yönler arasında; diyaloga açık tutum, kolay ve verimli iletişim, hızlı geri dönüş, çözümçül yaklaşım ve iyi niyet öne çıkan temalar olmuştur.

6. GELİŞİME AÇIK ALANLAR

Ortalama puanı 3,70'in altında kalan alanlar iyileştirme gerektiren alanlar olarak değerlendirilmektedir:

- Teknoloji ve Pedagoji Entegrasyonu (S8: 3,69): 11 katılımcının 'kararsızım' seçeneğini işaretlemesi ve 1 katılımcının 'katılmıyorum' yanıtını vermesi, güncel teknolojilerin üniversiteye entegrasyonuna ilişkin belirsizlik ya da memnuniyetsizliğin varlığına işaret etmektedir.
- Platform Stabilitesi (S4: 3,72): Standart sapmanın (0,83) diğer sorulara kıyasla yüksek olması, platform deneyiminin birimler arasında tutarsız olduğunu ortaya koymaktadır. 2 katılımcı 'katılmıyorum' seçeneğini işaretlemiştir.

Açık uçlu yanıtlarda öne çıkan iyileştirme önerileri şunlardır: sistemin öğrenciler için daha kolay hale getirilmesi, birim toplantıları yoluyla güncel bilgilendirme yapılması, dijital takip sistemi üzerinden talep ve sorun yönetimi ve birimlere yerinde ziyaretler gerçekleştirilmesi.

7. AÇIK UÇLU SORULARIN ANALİZİ

7.1 Soru 12: UZEM' in Güçlü Yönleri

18 katılımcı bu soruya anlamlı yanıt vermiştir. Yanıtların tematik sınıflandırması aşağıda sunulmaktadır:

Tema	Örnek İfadeler	Frekans
Hızlı Çözüm ve Destek	Hızlı çözüm, problem anında destek	5
İletişim Kolaylığı	Kolay ve verimli iletişim, diyaloga açık olmaları	4
Personel Tutumu	Personelin ilgisi, samimiyet, çözümcül yaklaşım	3
Teknik Hazırlık	Eğitim kılavuzu teknik hazırlanmış	2
Erişilebilirlik	Akademik personelin erişilebilirliği ve zamanında destek	2
Diğer/Belirsiz	Yorum yok, SİSTEMİ KULLANMIYORUM vb.	2

7.2 Soru 13: İş Süreçleri İçin Öneriler

13 katılımcı bu soruya yanıt vermiştir. Öne çıkan başlıca öneriler şunlardır:

- Sistemin öğrenciler için daha kullanıcı dostu hale getirilmesi ve uygulama geliştirilmesi
- Zaman zaman birim toplantıları düzenlenerek güncel gelişmelerin paylaşılması
- Talep ve sorunların tek bir dijital takip sistemi üzerinden yönetilmesi
- UZEM' in imkânları hakkında birimlere daha kapsamlı tanıtım yapılması
- Birimlere yerinde ziyaretler gerçekleştirilerek doğrudan kontrol sağlanması
- Teknoloji etkin ve güçlü biçimde kullanılmasına yönelik teşvik

8. PUKÖ DÖNGÜSÜNE DAYALI İYİLEŞTİRME PLANI

Tespit edilen gelişime açık alanlar için PUKÖ (Planla–Uygula–Kontrol Et–Önlem Al) döngüsüne dayalı iyileştirme planı aşağıda sunulmaktadır:

Sorun	Planla	Uygula	Kontrol	Hedef	Süre
Teknoloji Entegrasyonu (3,69)	Teknoloji kullanım analizinin yapılması	Birim bazlı teknik destek artırımı	Sömester bazında ölçüm	Ort. $\geq 4,00$	6 ay
Platform Stabilitesi (3,72)	Platform kullanıcı deneyimi analizi	Tutarlı deneyim için standartlaştırma	Aylık sorun takibi	Ort. $\geq 4,00$	6 ay
Bilgi Akışı	Mevcut bilgi kanallarının haritalanması	Dijital takip sistemi kurulumu	6 ayda bir ölçüm	Ort. $\geq 4,00$	9 ay

9. SONUÇ VE GENEL DEĞERLENDİRME

2025 yılı Aralık ayında gerçekleştirilen iç paydaş memnuniyet anketi, 29 katılımcıyla (%42,0 katılım oranı) tamamlanmıştır. Anketten elde edilen genel ortalama 3,86/5,00 olup bu değer 'Güçlü' kategorisine karşılık gelmektedir.

En yüksek memnuniyet skoru eğitim ve kılavuz yeterliliği boyutunda (S6: 4,07) elde edilmiştir. Teknik destek etkinliği (S7: 4,00) ve duyurular/bilgilendirme (S9: 3,93) alanları da güçlü performans sergilemiştir. Bu üç alandaki yüksek puan, UZEM' in insan kaynağı ve iletişim kalitesini yansıtmakta olup kurumsal kimliğinin temel unsurlarından biri olarak değerlendirilmelidir.

Geliştirme gerektiren alanlar değerlendirildiğinde; teknoloji ve pedagoji entegrasyonu (S8: 3,69) ile platform stabilitesi (S4: 3,72) görece düşük puanlı alanlar olarak öne çıkmaktadır. Bu iki alanda standart sapma değerlerinin de görece yüksek olması, paydaş deneyimlerinin tutarsız olduğuna işaret etmektedir.

Dış paydaş raporu ile karşılaştırmalı olarak ele alındığında, iç paydaş memnuniyetinin (3,86) dış paydaş memnuniyetinden (3,52) belirgin biçimde yüksek olduğu görülmektedir. Bu fark, UZEM' in iç süreçlerdeki etkinliğini ve birimlerle kurduğu doğrudan ilişkinin kalitesini olumlu biçimde yansıtmaktadır.

Sonuç olarak UZEM, iç paydaş memnuniyeti açısından güçlü bir performans sergilemektedir. Tespit edilen gelişim alanlarında PUKÖ döngüsüne dayalı sistematik eylemler hayata geçirildiğinde, bir sonraki ölçüm döneminde genel ortalamanın 4,00 üzerine taşınması hedeflenmektedir.

— Rapor Sonu —

Trabzon Üniversitesi UZEM | Aralık 2025



TRABZON ÜNİVERSİTESİ

UZEM – Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi

2025 YILI DIŞ PAYDAŞ MEMNUNİYET ANKETİ ANALİZ VE DEĞERLENDİRME RAPORU

BİLGİ	DEĞER
Anket Türü	UZEM Dış Paydaş Memnuniyet Anketi
Uygulama Dönemi	Aralık 2025
Hedef Kitle (N)	189
Katılımcı Sayısı (n)	57
Katılım Oranı	%30,2
Genel Ortalama	3.52 / 5,00
Ölçek	5'li Likert (1–5)

Aralık 2025
Trabzon Üniversitesi UZEM

1. AMAÇ

Bu rapor, Trabzon Üniversitesi Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi (UZEM) tarafından 2025 yılı Aralık ayında yürütülen Dış Paydaş Memnuniyet Anketi'nin bulgularını sistematik biçimde analiz etmek, yorumlamak ve iyileştirme süreçlerine altyapı oluşturmak amacıyla hazırlanmıştır.

Hazırlanan rapor; kurumsal kalite güvence süreçlerinde, BİDR ve dış değerlendirme süreçlerinde ile stratejik karar mekanizmalarında kanıt niteliğinde kullanılmak üzere tasarlanmıştır.

2. YÖNTEM

2.1 Anket Tanımlayıcı Bilgileri

Dış paydaş memnuniyet anketi, UZEM ile iş birliği yürüten kurumların temsilcilerine Aralık 2025 döneminde çevrimiçi ortamda uygulanmıştır. Ankete ilişkin tanımlayıcı bilgiler aşağıda sunulmaktadır:

Gösterge	Değer
Hedef Kitle Büyüklüğü (N)	189
Katılımcı Sayısı (n)	57
Katılım Oranı	%30,2
Uygulama Dönemi	Aralık 2025
Uygulama Yöntemi	Çevrimiçi anket platformu (anket.trabzon.edu.tr)

2025 yılı dış paydaş memnuniyet anketi 189 kuruma iletilmiş olup 57 temsilcinin katılımı ile %30,2 katılım oranı sağlanmıştır. Katılımcıların büyük çoğunluğu (%95) kamu kurumlarından oluşmakta olup bu durum UZEM' in paydaş yapısının kamu odaklı niteliğini yansıtmaktadır.

2.2 Ölçek ve Analiz Yöntemi

Ankette çoktan seçmeli sorular kullanılmış olup her soru için seçenekler 5'li Likert ölçeğine dönüştürülerek sayısal analize tabi tutulmuştur. Uygulanan dönüşüm şeması aşağıdaki tabloda gösterilmektedir:

Puan	Yanıt Seçeneği
5	Çok iyi / Çok memnunum / Tamamen katılıyorum
4	İyi / Memnunum / Katılıyorum
3	Orta / Kararsızım / Kısmen
2	Zayıf / Memnun değilim / Katılmıyorum
1	Çok zayıf / Hiç memnun değilim

Her soru için aritmetik ortalama (Mean) ve standart sapma değerleri hesaplanmıştır. Elde edilen ortalamalar rehberde tanımlanan dört kategoriye göre sınıflandırılmıştır: 4,20–5,00 = Çok Güçlü; 3,40–4,19 = Güçlü; 2,60–3,39 = Orta; 2,59 ve altı = Kritik.

3. BULGULAR

3.1 Katılımcı Profili

Anketi tamamlayan 57 katılımcının kurumsal dağılımı incelendiğinde; 54'ünün (%94,7) kamu kurumu, birinin (%1,8) sivil toplum kuruluşu, birinin (%1,8) eğitim kurumu ve birinin (%1,8) diğer kategori altında yer aldığı görülmektedir.

Faaliyet alanı açısından değerlendirildiğinde; katılımcıların %68'inin 'Diğer' alanını işaretlediği görülmektedir. Bu durum, UZEM' in geniş bir paydaş yelpazesine hitap ettiğini ortaya koymaktadır. Eğitim alanında faaliyet gösteren kurumlar %32 ile ikinci sırada yer almaktadır.

Faaliyet Alanı	n	%
Diğer	39	%68
Eğitim	18	%32
Araştırma-Geliştirme	8	%14
Staj/İstihdam	6	%11
Sosyal Sorumluluk	6	%11

İşbirliği süresi açısından en dikkat çekici bulgu, katılımcıların %51'inin UZEM ile 3 yılı aşan bir ilişki içinde olmasıdır. Bu oran, kurumsal bağlılığın ve iş birliğinin sürdürülebilirliğinin güçlü bir göstergesi olarak yorumlanabilir. Öte yandan katılımcıların %42'sinin 0–1 yıllık ilişki süresine sahip olması, UZEM' in yeni paydaş kazanım sürecinin aktif biçimde devam ettiğine işaret etmektedir.

İşbirliği Süresi	n	%
0–1 yıl	24	%42
1–3 yıl	6	%11
3 yıldan fazla	29	%51

3.2 Soru Bazında Bulgular

Ankette yer alan 10 soru için hesaplanan ortalama puanlar, standart sapma değerleri ve değerlendirme kategorileri aşağıdaki tabloda bir bütün olarak sunulmaktadır:

Soru No	Boyut	Ort.	SS	Değerlendirme
S5	İletişim Süreçleri	3.33	0.93	Orta
S6	Personel Yeterliliği	3.44	0.80	Güçlü
S7	Talep Yanıt Hızı	3.40	0.75	Güçlü
S8	Hizmet Uygunluğu	3.67	0.61	Güçlü
S9	Dijital Altyapı	3.58	0.71	Güçlü
S10	Teknik Destek	3.46	0.66	Güçlü
S11	Eğitim Niteliği	3.58	0.71	Güçlü

S12	Toplumsal Katkı	3.32	0.98	Orta
S13	Genel Memnuniyet	3.61	0.68	Güçlü
S14	İşbirliği Sürdürme	3.84	1.31	Güçlü

Genel ortalama 3.52 olarak hesaplanmış olup bu değer, "Güçlü" kategorisine karşılık gelmektedir. Ölçeğin hiçbir boyutunda ortalama 2,60'ın altına düşmemiş; dolayısıyla kritik bir alan tespit edilmemiştir. Bununla birlikte iletişim süreçleri (3,33) ve toplumsal katkı (3,32) boyutlarının "Orta" kategorisinde kalması, bu alanların iyileştirilmesi gerektiğine işaret etmektedir.

4. BOYUTSAL (TEMATİK) ANALİZ

4.1 İletişim ve Erişilebilirlik Boyutu

Bu boyut; iletişim süreçleri (S5: 3,33), personel yeterliliği (S6: 3,44) ve talep yanıt hızı (S7: 3,40) sorularını kapsamaktadır.

Soru	Boyut	Ortalama	Kategori
S5	İletişim Süreçleri	3,33	Orta
S6	Personel Yeterliliği	3,44	Güçlü
S7	Talep Yanıt Hızı	3,40	Güçlü

İletişim süreçleri (3,33), bu boyutun en düşük puanlı alanını oluşturmakta ve 'Orta' kategorisinde yer almaktadır. Katılımcıların %17'si (12 kişi) iletişim süreçlerini yetersiz ya da zayıf olarak değerlendirmiştir. Personel yeterliliği ve talep yanıt hızı ise 'Güçlü' kategorisinde olmakla birlikte alt sınıra yakın değerler almıştır. Bu durum, iletişim kanallarının ve süreçlerin gözden geçirilmesi gerektiğine işaret etmektedir.

4.2 Hizmet Kalitesi Boyutu

Bu boyut; hizmet uygunluğu (S8: 3,67), dijital altyapı (S9: 3,58), teknik destek (S10: 3,46) ve eğitim niteliği (S11: 3,58) sorularını kapsamaktadır.

Soru	Boyut	Ortalama	Kategori
S8	Hizmet Uygunluğu	3,67	Güçlü
S9	Dijital Altyapı	3,58	Güçlü
S10	Teknik Destek	3,46	Güçlü
S11	Eğitim Niteliği	3,58	Güçlü

Hizmet kalitesi boyutu, anketteki tüm boyutlar arasında en tutarlı performansı sergileyen alandır. Dört sorunun tamamı 'Güçlü' kategorisinde yer almaktadır. Hizmet uygunluğu (3,67), boyutun en yüksek ortalamaya sahip sorusudur; katılımcıların %63'ü sunulan hizmetleri ihtiyaçlarına 'Uygun' olarak değerlendirmiştir. Teknik destek (3,46) ise boyutun en düşük puanlı alanı olmakla birlikte yine de güçlü kategorisinde kalmaktadır.

4.3 Sosyal Sorumluluk ve Toplumsal Katkı Boyutu

Bu boyut, UZEM' in toplumsal katkı faaliyetlerini ele alan S12 sorusunu kapsamaktadır. Ortalama puan 3,32 olup 'Orta' kategorisinde yer almaktadır.

Katılımcıların %63'ü toplumsal katkı faaliyetlerini 'kısmen yeterli' bulurken, %23'ü 'yeterli' ve %14'ü 'yetersiz' olarak değerlendirmiştir. Bu dağılım, toplumsal katkı faaliyetlerinin nicelik ve nitelik açısından artırılması gerektiğini ortaya koymaktadır. Açık uçlu sorularda da toplumsal katkı faaliyetlerinin devamına yönelik vurgu dikkat çekicidir.

4.4 Genel Değerlendirme ve Sürdürülebilirlik Boyutu

Bu boyut; genel memnuniyet (S13: 3,61) ve işbirliği sürdürme isteği (S14: 3,84) sorularını kapsamaktadır.

Soru	Boyut	Ortalama	Kategori
S13	Genel Memnuniyet	3,61	Güçlü
S14	İşbirliği Sürdürme	3,84	Güçlü

Genel memnuniyet (3,61) ve işbirliği sürdürme isteği (3,84) 'Güçlü' kategorisinde yer almakta olup bu durum UZEM' e duyulan kurumsal güveni ve paydaş ilişkilerinin sağlıklı yapısını teyit etmektedir. Özellikle katılımcıların %51'inin 'Evet, iş birliğini sürdürmek isterim' yanıtını vermesi, kurumsal bağlılık açısından olumlu bir sinyal olarak yorumlanmalıdır.

5. GÜÇLÜ YÖNLER

Anket bulgularına göre ortalama puanı 3,40 ve üzerinde olan alanlar güçlü yönler olarak değerlendirilmektedir. Aşağıdaki alanlarda güçlü performans sergilendiği tespit edilmiştir:

- Hizmet Uygunluğu (3,67): UZEM tarafından sunulan eğitim, kurs, danışmanlık ve içerik üretim hizmetleri paydaşların ihtiyaçlarına yüksek oranda uygun bulunmaktadır.
- Genel Memnuniyet (3,61): Paydaşların büyük çoğunluğu (%60) UZEM ile yürütülen iş birliklerinden memnun ya da çok memnun olduğunu ifade etmiştir.
- Dijital Altyapı ve Eğitim Niteliği (3,58): Dijital sistemlerin kullanım kolaylığı ve eğitim faaliyetlerinin niteliği eşit ortalamalarla güçlü alan olarak öne çıkmaktadır.
- İşbirliği Sürdürme İsteği (3,84): Katılımcıların %93'ü (%51 kesinlikle, %40 kısmen) iş birliğini sürdürmeyi düşündüğünü belirtmiş; bu oran paydaş sadakati açısından oldukça güçlü bir gösterge oluşturmaktadır.
- Personel Yeterliliği (3,44): UZEM personelinin ilgi, destek ve yönlendirme becerileri paydaşlar tarafından olumlu biçimde değerlendirilmektedir.

Açık uçlu sorularda belirtilen güçlü yönler de bu bulguları destekler niteliktedir: Uzaktan erişim kolaylığı, akademik ve bilimsel altyapının güçlüğü, aktif toplumsal katkı faaliyetleri ve öğrenci merkezli yaklaşım öne çıkan temalar arasındadır.

6. GELİŞİME AÇIK ALANLAR

Ortalama puanı 3,40'ın altında kalan alanlar iyileştirme gerektiren alanlar olarak değerlendirilmektedir:

- İletişim Süreçleri (3,33 – Orta): Paydaşların yaklaşık %17'si iletişim kanallarını yetersiz bulmaktadır. Başvuru, bildirim ve geri bildirim mekanizmalarının güçlendirilmesi öncelikli iyileştirme alanı olarak öne çıkmaktadır.

- Toplumsal Katkı Faaliyetleri (3,32 – Orta): Katılımcıların %14'ü toplumsal katkı faaliyetlerini yetersiz bulurken %63'ü kısmen yeterli görmektedir. Faaliyet kapsamının ve görünürlüğünün artırılması gerekmektedir.

Açık uçlu sorularda dile getirilen beklentiler de geliştirme alanlarını desteklemektedir: yabancı dil eğitimlerinin artırılması, uzaktan eğitim kapsamının genişletilmesi, öğretmen mesleki gelişim programları ve program işleyişi hakkında daha kapsamlı bilgilendirme yapılması en fazla vurgulanan konular arasındadır.

7. KARŞILAŞTIRMALI ANALİZ

Ankette önceki yıllara ait karşılaştırmalı veri bulunmamaktadır. Bu nedenle analizi mevcut dönem için yapılamamıştır. Bununla birlikte, bu raporun sonraki yıllarda gerçekleştirilecek karşılaştırmalı analizler için temel referans verisi oluşturması hedeflenmektedir.

Önerilen karşılaştırma ölçütleri: (1) Boyut bazında yıllık ortalama değişimi, (2) katılım oranı değişimi, (3) işbirliği sürdürme yüzdesi ve (4) açık uçlu yanıtlardaki tema dağılımının yıllara göre izlenmesi.

8. AÇIK UÇLU SORULARIN ANALİZİ

8.1 Soru 15: UZEM' in Güçlü Yönleri

18 katılımcı bu soruya yanıt vermiştir. Yanıtlar tematik olarak sınıflandırıldığında aşağıdaki dağılım elde edilmektedir:

Tema	Örnek İfadeler	Frekans
Erişim Kolaylığı	Uzak mesafeden zaman kaybına neden olmadan eğitim sunulması	4
Akademik/Bilimsel Altyapı	Bilimsel alt yapı oldukça yeterli, literatür takibi ve güncellik iyi	3
Toplumsal Katkı	Sosyal sorumluluk faaliyetleri, toplumsal farkındalık	2
Süreklilik ve Verimlilik	Sürdürülebilirlik, verimlilik, süreklilik	2
Eğitim Niteliği	Eğitim, seminer konularında aktif rol oynamaktadır	2
Öğrenci Merkezli Yaklaşım	Yaparak yaşayarak öğrenme, disiplinler arası yapı	1
Diğer/Belirsiz	Yorum yok, hayır, nokta vb.	4

Yanıtların %78'i (14 kişi) anlamlı içerik sunmuştur. Erişim kolaylığı ve akademik altyapı güçlü yönler arasında en sık dile getirilen temalar olmuştur.

8.2 Soru 16: Gelecek Beklentileri ve Yeni Hizmet Talepleri

17 katılımcı bu soruya yanıt vermiştir. Tematik sınıflandırma aşağıdaki şekilde gerçekleştirilmiştir:

Tema	Örnek İfadeler	Frekans
Uzaktan Eğitim Kapsamının Genişletilmesi	Uzaktan eğitim bölümlerinin artması, daha kapsamlı olması	3

Yabancı Dil ve Teknoloji Eğitimleri	İngilizce eğitimlerin artırılması, teknolojik gelişim eğitimleri	3
Mesleki Gelişim Programları	Öğretmen hizmet içi eğitimler, program ve işleyiş eğitimi	3
Toplumsal Katkı Devamı	Toplumsal katkı faaliyetlerinin devam etmesi	2
Çevre ve Sürdürülebilirlik Eğitimleri	Çevre, iklim, dijital ölçme-değerlendirme	2
Sektör İş Birliği ve Fonlama	Uygulama sektörleriyle güçlü iletişim	1
Diğer/Belirsiz	Yorum yok, hayır, nokta vb.	3

Yanıtların %82'si (14 kişi) gelecek beklentisine yönelik somut öneriler içermektedir. Yabancı dil eğitimleri, uzaktan eğitim kapsamının genişletilmesi ve mesleki gelişim programları üç kez tekrarlanan ve en öncelikli beklentiler olarak öne çıkan temalardır.

9. ÖNCELİKLENDİRME VE RİSK ANALİZİ

Önceliklendirme yalnızca puana göre değil; memnuniyet düzeyi, etki alanı, risk düzeyi ve stratejik önem kriterleri çerçevesinde değerlendirilmiştir.

Alan	Puan	Etki	Risk	Stratejik Önem	Öncelik
İletişim Süreçleri	3,33	Yüksek	Orta	Yüksek	YÜKSEK
Toplumsal Katkı Faaliyetleri	3,32	Orta	Orta	Yüksek	YÜKSEK
Teknik Destek	3,46	Orta	Düşük	Orta	ORTA
Talep Yanıt Hızı	3,40	Orta	Düşük	Orta	ORTA

İletişim süreçleri ve toplumsal katkı faaliyetleri, ortalama puanlarının 'Orta' kategorisinde yer alması ve stratejik önemi göz önüne alındığında yüksek öncelikli iyileştirme alanları olarak tanımlanmıştır. Bu iki alanda yapılacak iyileştirmelerin genel memnuniyet skorunu doğrudan olumlu etkileyeceği öngörülmektedir.

10. PUKÖ DÖNGÜSÜNE DAYALI İYİLEŞTİRME PLANI

Tespit edilen kritik ve gelişime açık alanlar için PUKÖ (Planla–Uygula–Kontrol Et–Önlem Aİ) döngüsüne dayalı iyileştirme planı aşağıda sunulmaktadır:

Sorun	Planla	Uygula	Kontrol	Önlem	Hedef	Süre
İletişim Süreçleri (3,33)	Mevcut iletişim kanallarının haritalanması	Çok kanallı iletişim altyapısı kurulumu	6 ayda bir memnuniyet ölçümü	Geri bildirim mekanizması güçlendirme	Ort. ≥ 3,60	6 ay
Toplumsal Katkı (3,32)	Faaliyet envanteri çıkarılması	Görünürlük artırıcı kampanyalar	Yıllık paydaş geri bildirimi	Yeni faaliyet alanları tasarımı	Ort. ≥ 3,60	12 ay

Yabancı Dil Eğitimi Talebi	Müfredat analizi ve kaynak tespiti	Pilot program uygulaması	Katılım ve memnuniyet takibi	Sürekli program geliştirme	Yeni program açılması	9 ay
----------------------------	------------------------------------	--------------------------	------------------------------	----------------------------	-----------------------	------

11. SONUÇ VE GENEL DEĞERLENDİRME

2025 yılı Aralık ayında 189 kuruma yöneltilen dış paydaş memnuniyet anketi, 57 katılımcıyla (%30,2 katılım oranı) tamamlanmıştır. Anketten elde edilen genel ortalama 3.52/5,00 olup bu değer "Güçlü" kategorisine karşılık gelmektedir.

Analizin en belirgin bulgusu, paydaşların %93'ünün (kesinlikle %51, kısmen %40) UZEM ile iş birliğini sürdürme niyetinde olmasıdır. Bu oran kurumsal ilişkiler açısından son derece güçlü bir sürdürülebilirlik sinyali olarak yorumlanmalıdır.

Güçlü alanlar değerlendirildiğinde; hizmet uygunluğu (3,67), işbirliği sürdürme isteği (3,84) ve genel memnuniyet (3,61) öne çıkmaktadır. UZEM' in dijital altyapısı ve eğitim niteliği de eşit ortalamalarla (3,58) güçlü performans sergilemiştir.

Geliştirme gerektiren alanlara bakıldığında; iletişim süreçleri (3,33) ve toplumsal katkı faaliyetleri (3,32) 'Orta' kategorisinde kalmaktadır. Bu iki alanda sistematik iyileştirme çalışmaları başlatılması kalite güvence süreçleri açısından öncelikli bir gereklilik olarak önerilmektedir.

Açık uçlu yanıtlarda yabancı dil eğitimleri, uzaktan eğitim kapsamının genişletilmesi ve öğretmen mesleki gelişim programları en sık dile getirilen beklentiler olarak belirlenmiş; bu talepler stratejik planlama süreçlerinde dikkate alınmalıdır.

Sonuç olarak UZEM, dış paydaş memnuniyeti açısından sağlıklı bir performans sergilemektedir. Tespit edilen gelişim alanlarında PUKÖ döngüsüne dayalı sistematik eylemler hayata geçirildiğinde, bir sonraki ölçüm döneminde genel ortalamanın 3,70 üzerine taşınması hedeflenmektedir.

----- Rapor Sonu -----

Trabzon Üniversitesi UZEM | Aralık 2025

Memnuniyet Anketi Sonuçları

2025 Yılı Dış Paydaş Memnuniyet Anketi Sonucu Değerlendirme Raporu

2025 Yılı İç Paydaş Memnuniyet Anketi Sonucu Değerlendirme Raporu

Son Güncelleme: 5 Mayıs 2026

11 kez okundu

UZEM

Trabzon Üniversitesi, Uzakta Eğitim
Uygulama ve Araştırma Merkezi,
61335 Trabzon/Türkiye

HIZLI ERİŞİM

>TRU Ana Sayfası
>TRU Akademik Takvim

UZEM PORTALLARI

>E-Ders Platformu
>Online Eğitim Yardım Sayfası