



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 Stabilitesi 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 stabilitesi (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 stabilitesi (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, çözümçül 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