



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 göstere 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 Al) 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