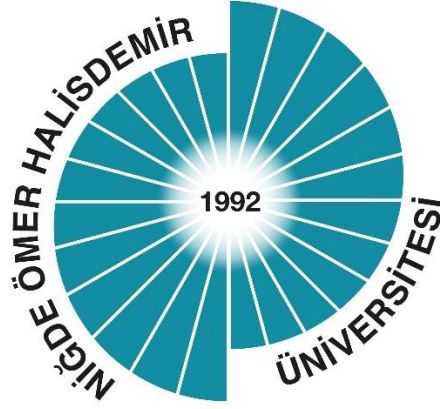




**T.C.
NİĞDE ÖMER HALİSDEMİR ÜNİVERSİTESİ**

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME BİRİMİ

DEĞERLENDİRME RAPORU

2019

Kalite Komisyonunun 21.12.2020 tarihli ve 2020/10-36 sayılı kararı ile web sayfasında yayınlanmak üzere kabul edilmiştir.

İÇİNDEKİLER

A. AMAÇ	2
B. DEĞERLENDİRMEDE KULLANILAN KAYNAKLAR.....	2
C. ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME BİRİMİNİN AMACI, GÖREVLERİ VE PERFORMANS GÖSTERGELERİ	2
D. KURUMSAL GERİ BİLDİRİM RAPORUNDA HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇME VE DEĞERLENDİRMESİ İLE İLGİLİ HUSUSLAR	3
E. MEVCUT DURUM ANALİZİ	3
F. ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME FAALİYETLERİNE YÖNELİK İYİLEŞTİRME ÖNERİLERİ.....	4

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME BİRİMİ

Ölçme ve Değerlendirme Birimi Üyeleri

Prof. Dr. Mehmet Emin ÇALIŞKAN	Tarım Bilimleri ve Teknolojileri Fak. (Başkan)
Doç. Dr. Okyay UÇAN	İktisadi ve İdari Bilimler Fak. (Üye)
Doç. Dr. Nezih ÖNAL	Eğitim Fakültesi (Üye)
Doç. Dr. Zait Burak AKTUĞ	Spor Bilimleri Fakültesi (Üye)
Dr. Öğr. Üyesi Betül POLAT DEMİR	Eğitim Fakültesi (Üye)
Dr. Öğr. Üyesi Ahmet Şakir DOKUZ	Mühendislik Fakültesi (Üye)
Dr. Öğr. Üyesi Ramazan Kürşad ZOR	Tıp Fakültesi (Üye)

A. AMAÇ

Bu değerlendirme raporunun amacı, Üniversitemizin Stratejik Planında Ölçme ve Değerlendirme Birimi ile ilgili belirlenmiş olan hedef ve performansların gerçekleşme durumu, yıllar itibarıyla alınan önlemler ile gelişmeye açık yönlerin iyileştirilmesine ilişkin alınabilecek önlemleri değerlendirmektir.

B. DEĞERLENDİRMEDE KULLANILAN KAYNAKLAR

Üniversitemizin Ölçme ve Değerlendirme Birimi açısından mevcut durumunun ve yapılan iyileştirmelerin analizi, fiziki, teknolojik gelişmeler, beşeri sermaye ve bilimsel çıktılar açısından değerlendirilirken, üniversitemizin internet sayfalarında kamuoyu ile de paylaşılmış olan;

- Üniversitemizin 2019-2023 Stratejik Planı,
- Stratejik Plan Değerlendirme Raporu (2019),
- Kurum İç Değerlendirme Raporları (KİDR) (2017-2018-2019),
- Kurumsal Geri Bildirim Raporu (KBGR)

esas alınarak yapılmıştır.

C. ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME BİRİMİNİN AMACI, GÖREVLERİ VE PERFORMANS GÖSTERGELERİ

Ölçme ve Değerlendirme Biriminin amacı, Üniversitemiz tarafından iç ve dış paydaşlara sunulan hizmetlerin kalitesi ve paydaşların memnuniyet düzeylerini ölçmek amacıyla anketler yapmak ve elde edilen veriler ışığında hizmet kalitesinin yükseltilmesi için ilgili birimlerle birlikte öneriler geliştirmektir. Ayrıca Üniversitemiz 2019-2023 Stratejik Planında yer alan hedeflerle ilgili performans göstergelerinin analiz edilerek sonuçların değerlendirilmesi de Birimimizin görevleri arasındadır.

Birimimiz tarafından iç ve dış paydaşlarımızın memnuniyetlerini ölçmeye yönelik olarak hazırlanarak Üniversitemiz İnternet sayfasında yayınlanan anketler aşağıda listelenmiştir:

- 1) Akademik Personel Anketi
- 2) Akademik Personel Hizmet Değerlendirme Anketi
- 3) İdari Personel Anketi
- 4) Personel Hizmet Değerlendirme Anketi
- 5) Öğrenci Memnuniyet Anketi
- 6) Öğrenci Hizmet Değerlendirme Anketi
- 7) Uluslararası Öğrenci Anketi
- 8) Engelli Öğrenci Memnuniyet Anketi

- 9) Mezun Öğrenci Anketi
- 10) Dış Paydaş Memnuniyet Anketi
- 11) Tedarikçi Memnuniyet Anketi
- 12) İşveren Mezun Değerlendirme Anketi

Yukarıda listelenen anketler dışında zaman zaman belirli konularda da personel ve öğrencilere yönelik özel anketler de düzenlenmektedir.

D. KURUMSAL GERİ BİLDİRİM RAPORUNDA HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇME VE DEĞERLENDİRMESİ İLE İLGİLİ HUSUSLAR

Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK) tarafından üniversitemize 25-28 Aralık 2016 tarihinde yapılan ziyaretin ardından Değerlendirme Takımı tarafından 2017 (Şubat) yılında hazırlanan Kurumsal Geri Bildirim Raporu (KGBR)'de " *Üniversitede her yıl memnuniyet anketlerinin yapıldığı, ancak anket sonuçları ve bu görüşlere göre yapılan iyileştirmelerin raporları bulunmamaktadır.*" ve " *Özel yaklaşım gerektiren öğrenciler için gerekli olanaklar sağlanmıştır ancak öğrencilerin görüşlerinin alındığı bir anket çalışması bulunamamıştır.*" şeklinde eleştiriler yer almıştır.

Yukarıdaki eleştiriler yanında " *Kurum dışından alınan hizmetlerin uygunluğunun, kalitesinin ve sürekliliğinin; kurum içi paydaşların görüşlerinin değerlendirildiği (anket ve diğer) yöntemlerle güvence altına alınması*" Üniversitemizde yönetim sistemi açısından gelişmeye açık yönler olarak değerlendirilmiştir.

E. MEVCUT DURUM ANALİZİ

Öğrenci ve personelin (akademik ve idari) memnuniyetinin ölçme ve değerlendirilmesi Üniversitemizin 2019-2023 Stratejik Planında "A4. Sürdürülebilir kalite ve verimlilik için akıllı dönüşümü gerçekleştirmek" başlıklı stratejik amaç altında H.4.2. Öğrenci/personel memnuniyeti ve aidiyetini arttırmak için yönetim ve hizmet kalitesini iyileştirmek" hedefi ile ilişkilendirilmiştir. Bu hedef altında ise beş farklı performans göstergesi (PG) belirlenmiştir. KGBR'de gelişmeye açık yön olarak belirtilen mezunlar ile özel yaklaşım gerektiren (engelli) öğrencilerin memnuniyetlerinin ölçülmesi de performans göstergesi olarak alınmış ve buna yönelik anketler hazırlanmıştır. Öğrenci ve personel memnuniyetini ölçmeye yönelik olarak 2019 yılında yapılan anket sonuçları aşağıda performans göstergelerine göre özetlenmiştir:

- **PG4.2.1: Personel (akademik ve idari) memnuniyet düzeyi (ort.):** Yapılan ankette memnuniyet düzeyi Likert ölçeğine göre 5 üzerinden puanlanmış ve 2019 yılında ortalama 3,0 puan hedeflenmiştir. Yapılan anket çalışması sonucunda 2019 yılında sonundaki gerçekleşme değerinin 3,66 olduğu görülmüştür. Planın ilk yılında, plan

sonunda ulaşılması istenen nihai hedefin üzerine çıkıldığı, sonraki süreçte bu performansın devam ettirilebilmesi için aynı başarı ve liyakat esaslı uygulamaların sürdürülmesinin yararlı olacağı önerilmiştir. Memnuniyet düzeyindeki bu artışın, Niğde Ömer Halisdemir niversitesi ğretim yeliğine Ykseltirme ve Atanma Yönergesinin güncellenmesi, akademik ve idari personelin atama ve yükseltmelerinde başarı ve liyakatin esas alınması ile beraber ortaya çıktığı tahmin edilmektedir.

- **PG4.2.2: Ulusal ğrenci memnuniyet düzeyi (ort.):** Stratejik Planda 2019 yılı için ulusal ğrenci memnuniyetinin ortalama 3,0 olması hedeflenmiştir. Öğrencilerle yapılan anketler sonucunda ulusal öğrencilerin üniversiteden memnuniyet düzeyinin 3,57 puan olduğu belirlenmiştir. Öğrencilere yönelik sosyal-kültürel etkinliklerin artırılması, ğrenci kulüplerinin aktif hale getirilmesi, ğrenci otomasyon sistemi üzerinden öğrencilerin dilek ve şikyetlerini doğrudan Rektöre iletebilmesinin sağlanması gibi uygulamalar ğrenci memnuniyetinin artmasına sebep olduğu düşünülmektedir. Planın ilk yılında, plan sonunda ulaşılması istenen nihai hedefin üzerine çıkıldığı, bundan sonraki süreçte bu performansın devam ettirilebilmesi için ğrenci memnuniyeti odaklı uygulamaların devam ettirilmesinin yararlı olacağı grlmştir.
- **PG4.2.3: Uluslararası ğrenci memnuniyet düzeyi (ort.):** Bu performans göstergesi için 2019 yılı hedefi 3,0 olarak belirlenmiş ve yıl sonu gerçekleşme değeri 3,69 olmuştur. Performansın hedeflenen değerin üzerinde gerçekleşmesinde tüm öğrenciler için sağlanan iyileştirmelere ilave olarak, 2019 yılında "Uluslararası ğrenciler Kültür Gecesi", "Uluslararası ğrenciler Futbol Turnuvası" gibi faaliyetlerin düzenlenmesinin etkili olduğu düşünülmektedir. Bu performansın iyileştirilerek devam ettirilebilmesi için ğrenci odaklı bu uygulamaların devam ettirilmesi gerekmektedir.
- **PG4.2.4: Engelli memnuniyet düzeyi (ort.):** ğrenci ve personele ortak yapılan bu ankette 2019 yılı sonu hedefi 3,0 olarak belirlenmiş ve yıl sonu gerçekleşme değeri 3,44 olmuştur. Üniversitemiz bünyesinde 2019 yılında Engelsiz niversite biriminin kurulması ve her akademik birim için Engelli ğrenci Akademik Birim Temsilcisinin belirlenmesinin engelli ğrenci memnuniyet düzeyini artırdığı düşünülmektedir. Engelli memnuniyet düzeyinin daha da yüksek değerlere çıkarılabilmesi için engelli ğrenci ve personellerin yaşamlarını kolaylaştırıcı uygulamaların artırılması gerekmektedir.
- **PG4.2.5: Mezun memnuniyet düzeyi (ort.):** Bu performans göstergesi için 2019 yılı hedefi 3,0 olarak belirlenmiş ve yıl sonu gerçekleşme değeri 3,91 olmuştur. Mezunlarla İlişkiler Koordinatörlüğünün kurulması performans üzerinde olumlu etki yaptığı, planın ilk yılında, plan sonunda ulaşılması istenen nihai hedefin üzerine çıkılması hedefle ilgili beklentiyi artırdığı ve hedefle ilgili performans göstergelerinin güncellenmesi gerektiği belirtilmiştir.

F. ÖLÇME VE DEğerLENDİRME FAALİYETLERİNE YÖNELİK İYİLEşTİRME ÖNERİLERİ

Üniversitemiz tarafından i ve dış paydaşlara sunulan hizmetlerden memnuniyet düzeylerinin llmesi, hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik strateji ve programların geliştirilmesi açısından büyük önem taşımaktadır. Bu nedenle farklı paydaşlara ve verilen farklı hizmetlerin ölümüne yönelik anketlerin oluşturulması ve bu anketleri mümkün

olduğunca fazla sayıda paydaşın samimiyetle doldurması gerekmektedir. Birimimiz tarafından yapılan değerlendirmelerde, anketlerin doldurulma oranlarının genelde düşük olduğu görülmüştür. Anketlere katılım oranının düşük olmasında yayınlandığı yer (OGRIS) açısından görünürlüğünün düşük olması, çok fazla soru içermesi nedeniyle zaman alması, anket sonuçlarının dikkate alınmayacağı yönündeki inanış gibi çeşitli faktörlerin etkili olduğu düşünülmektedir. Memnuniyet anketlerinin yaygınlaştırılması ve katılımın artırılmasına yönelik öneriler aşağıda maddeler halinde sunulmuştur:

- Personel ve öğrencilere yönelik olarak yapılan anketlere katılım oranlarının yükseltilmesi için anketlerin daha görünür olması sağlanmalıdır. Anketlerin Üniversitenin internet giriş sayfasında yayınlanması, öğrenci ve personele kurumsal e-posta yoluyla gönderilmesi, anketlerin cep telefonu, tablet vb. mobil araçlar üzerinden doldurulabilmesinin sağlanması gibi çözümler yararlı olacaktır.
- Öğrenci/personel memnuniyet anketi gibi çok sorulu ve genel anketler yerine belirli konularda az sorulu kısa anketlerin hazırlanması doldurulma oranlarının ve cevapların güvenilirliğinin artmasını sağlayacaktır.
- Anket sonuçlarının değerlendirilmesi sonucu yapılan iyileştirmelerin veya yeni uygulamaların paydaşlara duyurulması sağlanarak paydaşlara anketlerin dikkate alındığı yönünde mesaj verilmelidir.