



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

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME BİRİMİ

2024 YILI DEĞERLENDİRME RAPORU

2025

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.....	5

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME BİRİMİ

Ölçme ve Değerlendirme Birimi Üyeleri

Doç. Dr. Devrim ERDEM	Eğitim Fakültesi (Başkan)
Doç. Dr. Betül POLAT	Eğitim Fakültesi (Üye)
Doç. Dr. Semirhan GÖKÇE	Eğitim Fakültesi (Üye)
Doç. Dr. Ahmet Şakir DOKUZ	Mühendislik Fakültesi (Üye)
Doç. Dr. Ercan GEÇGİN	İnsan ve Toplum Bilimleri Fakültesi (Üye)
Doç. Dr. Neslihan KILAR	Bor Meslek Yüksekokulu (Üye)
Dr. Öğr. Üyesi Ayten Kübra YAĞIZ	Tarım Bilimleri ve Teknolojileri 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 itibariyle 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 2024-2028 Stratejik Planı,
- Stratejik Plan Değerlendirme Raporu (2023),
- Kurum İç Değerlendirme Raporları (KİDR) (2023),
- 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 2024-2028 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) İdari Personel Anketi
- 3) Öğrenci Memnuniyet Anketi
- 4) Uluslararası Öğrenci Anketi
- 5) Engelli Öğrenci Memnuniyet Anketi
- 6) Mezun Öğrenci Anketi
- 7) Son 5 Akademik Yıl Mezun Öğrenci Anketi
- 8) İşveren Mezun Değerlendirme Anketi
- 9) Yönetici Performans Anketi (Akademik Personel)

- 10) Yönetici Performans Anketi (İdari Personel)
- 11) Dış Paydaş Anketi

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

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

Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi'nin 2024 kurumsal geri bildirim raporunda, hizmet kalitesinin ölçme ve değerlendirilmesine yönelik çeşitli hususlar ele alınmıştır. Özellikle, üniversitenin kalite güvence sistemi kapsamında, eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, topluma katkı ve yönetim sistemi süreçlerinin izlenmesi ve iyileştirilmesi için belirli yöntemler ve stratejiler geliştirilmiştir. Üniversite, misyon, vizyon ve temel değerlerini belirleyerek kurumsal web sayfasında ilan etmiş ve bu değerler doğrultusunda kalite güvence süreçlerini şekillendirmiştir. Ayrıca, *paydaşların* süreçlere katılımını daha sistematik bir şekilde sağlamak amacıyla çalışmalar yürütülmüş ve paydaşların birimler temelinde de aktif rol almaları teşvik edilmiştir. Bu bağlamda, paydaş anketleri ve geri bildirim mekanizmaları kullanılarak hizmet kalitesinin ölçülmesi ve değerlendirilmesi sağlanmıştır. *Eğitim-öğretim süreçlerinin kalitesini* güvence altına almak için liderlik, motivasyon, ekip çalışması ve çaba gibi unsurların ön planda tutulduğu bir yaklaşım benimsenmiştir. Bu süreçlerin izlenmesi ve iyileştirilmesi için belirli göstergeler ve performans kriterleri belirlenmiş, bu sayede hizmet kalitesinin objektif bir şekilde değerlendirilmesi mümkün kılınmıştır. *Araştırma ve geliştirme faaliyetlerinin kalitesini* artırmak amacıyla stratejik planlar oluşturulmuş ve araştırma çıktılarının kalitesi ve etkililiği değerlendirilmiştir. *Topluma katkı süreçlerinin etkinliğini* ölçmek için belirli göstergeler ve değerlendirme yöntemleri kullanılmıştır. Bu yöntemler sayesinde, üniversitenin topluma hizmet alanlarındaki performansı izlenmiş ve gerekli iyileştirmeler için geri bildirimler alınmıştır. Son olarak, *yönetim sistemi süreçlerinin etkinliğini değerlendirmek* için iç denetimler ve performans değerlendirmeleri gerçekleştirilmiştir. Bu süreçler, hizmet kalitesinin sürekli iyileştirilmesi için temel bir araç olarak kullanılmıştır.

Genel olarak, Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi'nin kurumsal geri bildirim raporunda, hizmet kalitesinin ölçme ve değerlendirilmesine yönelik kapsamlı bir yaklaşım benimsenmiş ve bu süreçlerin sürekli iyileştirilmesi için çeşitli stratejiler geliştirilmiştir.

E. MEVCUT DURUM ANALİZİ

Öğrenci ve personelin (akademik ve idari) memnuniyetinin ölçme ve değerlendirilmesi Üniversitemizin 2024-2028 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 2024 yılında yapılan anket sonuçları aşağıda özetlenmiştir:

- **Akademik personel memnuniyet düzeyi:** Yapılan ankette memnuniyet düzeyi Likert ölçeğine göre 5 üzerinden puanlanmıştır. Ankete Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi'nde 31.12.2024 tarihi itibari ile 1103 görevli olan akademik personelin 879'ü katılım göstermiş olup katılım oran %79,69'dur. Yapılan anket çalışması sonucunda 2024 yılında sonundaki akademik personel genel memnuniyet düzeyinin 3,65 olduğu görülmüştür. Geçen seneye kıyasla akademik personelin genel memnuniyet düzeyi arttığı görülmüştür. Memnuniyet düzeyindeki bu artışın, Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi Öğretim Üyeliğine Yükseltme ve Atama Yönergesinin güncellenmesi, akademik personelin atama ve yükseltmelerinde başarı ve liyakatin esas alınmasının etkili olduğu düşünülmektedir.

Ankete katılan akademisyenlerin nispeten memnuniyetsiz olarak belirttikleri ifadeler maddeler halinde sunulmuştur:

1. Eğitim-Öğretim bölümünde “Öğrencilerin derslere olan ilgisinden”, Bölümde/Programda yapılan ders görevlendirmeleri” sorunları ve “Ders uygulama (laboratuvar, donanım, malzeme vb.) imkânlarının yetersizliği”
 2. AR-GE bölümünde “Ulusal ve Uluslararası bilimsel etkinliklere katılım için verilen destek” kısıtlı olması ve “Merkezi Araştırma Laboratuvarı hizmetlerinin” sorunları
 3. Kurumsal İşleyiş ve Altyapı bölümünde “Yemekhane, Kafeterya/kantin hizmetlerinin” yetersizliği ve “Çalışma ofisindeki bilgisayar ve teknolojik donanım” sorunları
 4. Yönetim Anlayışı bölümünde “Yöneticilerin tarafsızlığı” ile ilgili sorunlar
 5. Topluma Hizmet bölümünde “Tarımsal ürün çeşitliliği, fiyatlandırma ve satışı” ile ilgili olarak ortaya çıkmıştır.
- **İdari personel memnuniyet düzeyi:** 31.12.2024 tarihi itibari ile 558 İdari Personelin 245'i (%43.9) ankete katılım göstermiştir. Genel memnuniyet düzeyinin 3,72 olduğu rapor edilmiştir.

Ankete katılan idari personelin nispeten memnuniyetsiz olarak belirttikleri ifadeler maddeler halinde sunulmuştur:

1. Ofislerin temizliği konusunda memnuniyetin düşük olduğu tespit edilmiştir.
 2. İdari personeller görevde yükselmelerin hakkaniyetli ve liyakat esaslı yapılması talepleri dile getirilmiştir.
- **Ulusal öğrenci memnuniyet düzeyi:** 31.12.2024 tarihi itibari ile Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesinde öğrenim gören 27195 öğrenciden 15477 öğrenci (%56,91) ankete katılmıştır. Öğrencilerle yapılan anketler sonucunda ulusal öğrencilerin üniversiteden genel memnuniyet düzeyinin 3,92 puan olduğu belirlenmiştir. Öğrencilere yönelik sosyal-kültürel etkinliklerin artırılması, öğrenci kulüplerinin aktif hale getirilmesi, öğrenci otomasyon sistemi üzerinden öğrencilerin dilek ve şikâyetlerini doğrudan Rektöre iletebilmesinin sağlanması gibi uygulamalar öğrenci memnuniyetinin artmasına sebep olduğu düşünülmektedir. Planın ilk yılında, plan sonunda ulaşılması istenen nihai hedefin

üzerine çıkıldığı, bundan sonraki süreçte bu performansın devam ettirilebilmesi için öğrenci memnuniyeti odaklı uygulamaların devam ettirilmesinin yararlı olacağı görülmüştür.

Ankete katılan öğrencilerin nispeten memnuniyetsiz olarak belirttikleri ifadeler maddeler halinde sunulmuştur:

1. Eğitim-Öğretim açısından öğrencilerin bir kaç uygulama ve teknolojinin yetersiz kaldığını, ders programlarının öğrencilere uygun hazırlanmadığını, öğretim elemanlarının hızlı ders anlattığını belirtmişlerdir.
2. İletişim açısından öğrencilerin bir kaç İYS sisteminin tam anlamıyla işlemediğini, öğretim elemanlarının öğrenciye çok iyi davranmadığına vurgu yapılmıştır.
3. Ölçme ve değerlendirme açısından öğrencilerin bir kaç hocaların objektif değerlendirme yapmadıklarını ifade etmişler, bağlı sisteme ve sınav programlarına ilişkin olumsuz görüşler belirtmişlerdir.

- **Uluslararası öğrenci memnuniyet düzeyi:** Ankete Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi'nde 2024 yılı sonu itibariyle toplam 812 uluslararası öğrencinin 405'i katılım göstermiş olup katılım oranı %49,87 olmuştur. Uluslararası öğrencilerin genel memnuniyet düzeyi 3,70 olmuştur. Performansın hedeflenen değerin üzerinde gerçekleşmesinde tüm öğrenciler için sağlanan iyileştirmelere ilave olarak, çeşitli faaliyetlerin düzenlenmesinin etkili olduğu düşünülmektedir. Bu performansın iyileştirilerek devam ettirilebilmesi için öğrenci odaklı bu uygulamaların devam ettirilmesi gerekmektedir.

Ankete katılan uluslararası öğrencilerin nispeten daha az memnun olarak belirttikleri ifadeler maddeler halinde sunulmuştur:

1. Derslerin uygulama açısından yeterliliğinden, derslerde kullanılan teknolojik donanımlardan (projeksiyon vb.), derslerde öğrencilerin aktif katılımının teşvik edilmesinden ve yabancı dil eğitiminin yeterliliğinden nispeten daha az memnun oldukları görülmüştür.
2. Öğretim elemanlarının sorun/önerilerine gösterdiği duyarlılıktan ve danışmana görüşme saatlerinde ulaşılabilir düzeyinden nispeten daha az memnun oldukları belirlenmiştir.
3. Sınavlarda soruların anlaşılabilirliğinden ve "sınavlardan sonra geri bildirim verilme düzeyinden nispeten daha az memnun olduğu gözlenmiştir.
4. Sunulan yarı zamanlı iş imkânlarından, sanatsal etkinliklerin çeşitliliğinden memnuniyet düzeylerinin daha düşük olduğu ortaya çıkmıştır.

- **Engelli memnuniyet düzeyi:** Ankete Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi'nde 71 engelli öğrenciden 62'si katılım göstermiş olup, katılım oran % 87,32'dir. Engelli öğrencilerin genel memnuniyet düzeyi 3,90 olarak belirlenmiştir. Üniversitemiz bünyesinde 2019 yılında Engelsiz Üniversite biriminin kurulması ve her akademik birim için Engelli Öğrenci Akademik Birim Temsilcisinin belirlenmesinin, bu birimlerin işlevsel olarak çalışmasının engelli öğrenci memnuniyet düzeyini olumlu etkilediğini göstermektedir.

Engelli memnuniyet düzeyinin daha da yüksek değerlere çıkarılabilmesi için engelli öğrenci ve personellerin yaşamlarını kolaylaştırıcı uygulamaların artırılması gerekmektedir.

Ankete katılan engelli öğrencilerin nispeten daha az memnun olarak belirttikleri ifadeler maddeler halinde sunulmuştur:

1. Yerleşkede engellilerin rahat hareket edebilmesi için sunulan imkânlardan memnuniyetlerinin düşük olduğu belirlenmiştir.
2. Yol ve ulaşım ile ilişkin sorunların olduğunu ve spor aktivitelerinin engellilere yönelik olmaması yönünde şikayetler belirtilmiştir.

- **Mezun memnuniyet düzeyi:** Mezun memnuniyet anketine toplam 2803 mezunumuz katılmıştır. Mezun öğrencilerin genel memnuniyet düzeyi 4,03 olarak belirlenmiştir. Mezunlarla İlişkiler Koordinatörlüğünün kurulması performans üzerinde olumlu izlenim sağladığı, planın ilk yılında, plan sonunda ulaşılması istenen nihai hedefin üzerine çıkılması hedefin gerçekleşmesiyle ilgili planlı çalışmaların yapıldığını gösterir niteliktedir.

Ankete katılan mezun öğrencilerin nispeten daha az memnun olarak belirttikleri ifadeler maddeler halinde sunulmuştur:

- Kulüp etkinlikler ile sosyo-kültürel etkinliklerin sayısı ve çeşitliliğinin artırılması
- Kariyer danışmanlık hizmetlerinin iyileştirilmesi
- Sportif etkinlikler ve ders dışı faaliyetler için ayrılan alanların artırılması

- **Son 5 Akademik Yıl Mezun memnuniyet düzeyi:** Ankete Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi'nden mezun olarak son 5 akademik yılda ankete katılan 18437 öğrenci bulunmaktadır. Katılımcı öğrencilerin genel memnuniyet düzeyi 4,04 olarak belirlenmiştir.

Ankete katılan mezun öğrencilerin nispeten daha az memnun olarak belirttikleri hususlar ders dışı faaliyetler için ayrılan alanlar, Kariyer Danışmanlık hizmetleri, kulüp faaliyetleri/etkinlikleri ve Sosyo-kültürel etkinliklere yönelik olmuştur.

- **İşveren Mezun Değerlendirme Anketi:** Ankete 27'si kamu (% 54), 23'ü özel (% 46) olmak üzere toplam 50 kişi katılım göstermiştir. En yüksek katılım eğitim sektöründen olmuştur. Genel olarak mezunlardan memnuniyet düzeyinin yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Ankete katılan dış paydaşlar, mezunların sıra ahlaki/etik ilkelere sahiplik ve çalıştıkları kurumu temsil etme kabiliyeti açısından görece olarak diğer seçeneklere göre daha az memnuniyet belirtmişlerdir.

- **Yönetici Performans Anketi (Akademik Personel):** Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi'nde görev yapan akademik personele yöneticilerin performanslarına yönelik memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amacıyla yapılan ankete toplam 1103 akademik personelin 873'ü (% 79,14) katılım göstermiştir. Anket sonucunda elde edilen memnuniyet

düzeyi genel ortalaması 3.89 olarak belirlenmiştir. Akademik personelin, yöneticilerin performanslarından genel olarak Memnun oldukları görülmektedir.

Ankete katılan akademik personelin nispeten daha az memnun olarak belirttikleri hususlar idari görevlere seçilme/atanma ölçütleri ve yöneticilerin işle ilgili kararlarda fikrimi sorulması olmuştur.

- **Yönetici Performans Anketi (İdari Personel):** Ankete 2024 yılında Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi'nde görev yapan 558 idari personelin 161 idari personel katılım sağlamıştır. Anket sonucunda elde edilen memnuniyet düzeyi genel ortalaması 3.85 olarak belirlenmiştir. İdari personelin, yöneticilerin performanslarından genel olarak Memnun oldukları görülmektedir.

Katılımcıların, üst yöneticilerin “İdari görevlere seçilme/atanma ölçütlerinden”, “Yöneticilerin performansını takdir etmesinden”, “Yöneticilerin adil olmasından” diğer yöneticilerin ise “Yöneticilerin performansını takdir etmesinden”, “Yöneticilerin adil olmasından” diğer konulara göre daha az memnun olduğu ortaya çıkmıştır.

- **Dış Paydaş Anketi:** Ankete Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi ile ilişki içerisinde olan 170 adet dış paydaş katılım göstermiştir. Anket sonucunda elde edilen memnuniyet düzeyi genel ortalaması 3.87 olarak belirlenmiştir. Dış paydaşların genel olarak memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğu görülmektedir.

Ankete katılan dış paydaşların nispeten daha az memnun olarak belirttikleri ifadeler Üniversitesi'nin iş dünyasına yönelik olarak sunduğu laboratuvar ve test hizmetlerinin yeterliliğine ve Üniversitesi'nin spor tesisleri ve imkanlarına ilişkin olmuştur.

F. ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME FAALİYETLERİNE YÖNELİK İYİLEŞTİRME ÖNERİLERİ

Üniversitemiz tarafından iç ve dış paydaşlara sunulan hizmetlerden memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi, hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik strateji ve programların geliştirilmesi açısından büyük önem taşımaktadır. Bu nedenle farklı paydaşlara ve verilen farklı hizmetlerin ölçümüne yönelik anketlerin oluşturulması ve bu anketleri mümkün olduğunca fazla sayıda paydaşın samimiyetle doldurması gerekmektedir. Birimimiz tarafından yapılan değerlendirmelerde, anketlerin doldurulma oranlarının genel itibariyle yüksek olduğu ancak idari personelin anketi yanıtlama oranının düşük kaldığı görülmüştür. Memnuniyet anketlerinin yaygınlaştırılması ve katılımın artırılmasına yönelik öneriler aşağıda maddeler halinde sunulmuştur.

- Anketlere katılım oranının %80'e çıkarılması hedeflenmelidir. İdari personel ve öğrenci anketlerindeki gibi katılım oranının düşük olduğu anketlere katılımın neden beklenen düzeyde olmadığına ilişkin etmenlerin belirlenmesi ve saptanan sorunların

giderilmesine yönelik çalışmaların yapılması gerekmektedir.

- Anket sonuçlarının değerlendirilmesi sonucu yapılan iyileştirmelerin veya yeni uygulamaların paydaşlara duyurulması sağlanarak paydaşlara anketlerin dikkate alındığı yönünde mesaj verilmelidir.
- Değişen koşullara göre yeni maddelerin eklenmesi, güncelliğini kaybeden maddelerin anketten çıkarılması için maddelerde revizyon yapılması anketleri yanıtlama motivasyonu arttıran bir etmen olarak işlev görebilir.

Değerlendirme sonuçlarının, Üniversitenin gelişimine, yeni dönem stratejik plan ve kalite çalışmalarına katkı vermesini umuyoruz.