



T.C.
NİĞDE ÖMER HALİSDEMİR ÜNİVERSİTESİ

KURUMSAL İŞLEYİŞ VE ALTYAPI KALİTE
KOMİSYONU
İZLEME VE DEĞERLENDİRME RAPORU

2025

Kalite Komisyonunun **26.02.2026** tarihli ve **01** sayılı kararı ile web sayfasında yayınlanmak üzere kabul edilmiştir.

KURUMSAL İŞLEYİŞ VE ALTYAPI KALİTE KOMİSYONU

	Adı Soyadı	Birimi	Görevi
1	Prof. Dr. Alper AYTEKİN	İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	Başkan
2	Prof. Dr. Okyay UÇAN	İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	Üye
3	Prof. Dr. Murat KOÇYİĞİT	İletişim Fakültesi	Üye
4	Dr. Öğr. Üyesi Hamdi MURATÇOBANOĞLU	Mühendislik Fakültesi	Üye
5	Dr. Öğr. Üyesi İbrahim KÖKEN	Tarım Bilimleri ve Teknolojileri Fakültesi	Üye
6	Dr. Öğr. Üyesi Hidayet DİKİCİ	Engelli Öğrenci Birimi Koordinatörlüğü	Üye
7	Dr. Öğr. Üyesi Halil İbrahim KOÇ	İletişim Fakültesi	Üye
8	Öğr. Gör. Yasin AFŞAR	Ulukışla MYO	Üye
9	Genel Sekreter Yardımcısı Erkan ALTIN	Genel Sekreter Yardımcılığı	Üye
10	Daire Başkanı Ercan KÖK	Strateji Geliştirme Daire Başkanı	Üye
11	Daire Başkanı Nuray DEMİR	Personel Daire Başkanı	Üye
12	Daire Başkanı Arzu YILMAZ	Bilgi İşlem Daire Başkanı	Üye
13	Daire Başkan V. Fatih ALTAN	Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı	Üye
14	Harun YALÇINDAĞ	Enerji Birim Yöneticisi	Üye

İçindekiler

A. AMAÇ	4
B. DEĞERLENDİRMEDE KULLANILAN KAYNAKLAR.....	4
C. KURUMSAL İŞLEYİŞ VE ALTYAPI KALİTE KOMİSYONUNUN AMACI, HEDEFLERİ VE PERFORMANS GÖSTERGELERİ	5
D. KURUMSAL İŞLEYİŞ VE ALTYAPI İLE İLGİLİ KURUMSAL İZLEME RAPORUNUN DEĞERLENDİRMESİ.....	5
E. KURUMSAL İŞLEYİŞ VE ALTYAPI PERFORMANS ANALİZİ.....	8
F. KURUMSAL İŞLEYİŞ VE ALTYAPIYA YÖNELİK İYİLEŞTİRME ÖNERİLERİ	21

A. AMAÇ

Bu değerlendirme raporunun amacı, Üniversitemizin 2024–2028 Stratejik Planında yer alan A4: “Sürdürülebilir kalite ve verimlilik için akıllı dönüşümü gerçekleştirmek” stratejik amacı kapsamında Kurumsal İşleyiş ve Altyapı alanına ilişkin belirlenmiş hedef ve performans göstergelerinin 2025 yılı gerçekleşme düzeyini analiz etmektir.

Bu çerçevede;

- H4.1 – Yerleşkelerin güvenli, çevreye duyarlı ve engelsiz yaşam alanı hâline getirilmesi,
- H4.2 – Personel memnuniyeti ve aidiyetinin artırılması,
- H4.3 – Öğrenci memnuniyetinin artırılması,
- H4.4 – Kurumsal sürdürülebilirlik için tanınırlık ve süreç gelişimi,
- H4.5 – Teknolojik ve fiziki altyapının iyileştirilmesi

hedeflerine ilişkin performans göstergeleri değerlendirilmiştir.

Rapor; gerçekleşme oranlarını, sapma nedenlerini, güçlü yönleri, gelişmeye açık alanları ve 2026 yılına yönelik iyileştirme önerilerini ortaya koymayı amaçlamaktadır.

B. DEĞERLENDİRMEDE KULLANILAN KAYNAKLAR

Değerlendirme, Üniversitemizin **Kurumsal İşleyiş ve Altyapı** açısından mevcut durumunu, yapılan iyileştirmelerin analizini ve gelişmeye açık yönlerini ele alan; aynı zamanda internet sayfasında kamuoyuna duyurulan aşağıdaki kurumsal belgeler esas alınarak hazırlanmıştır:

- Üniversitemizin 2024–2028 Stratejik Planı
- 2025 Yılı Stratejik Plan Değerlendirme Raporu
- 2024 Yılı Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR)
- 2024 Yılı Kurumsal Akreditasyon Raporu
- Memnuniyet Anketleri Değerlendirme Raporları
- 2024 Yılı Kurumsal İşleyiş ve Altyapı İzleme ve Değerlendirme Raporu

Ayrıca değerlendirmede;

- Kalite Yönetim Bilgi Sistemi (KALBİS) verileri,
- Eylem Planı İzleme Raporları,
- Performans göstergelerine ilişkin gerçekleşme tabloları

dikkate alınmıştır.

C. KURUMSAL İŞLEYİŞ VE ALTYAPI KOMİSYONUNUN AMACI, HEDEFLERİ VE PERFORMANS GÖSTERGELERİ

Üniversitemiz 2024-2028 Stratejik Planında yer alan dört temel amaçtan biri “**A4 – Sürdürülebilir kalite ve verimlilik için akıllı dönüşümü gerçekleştirmek**” şeklindedir.

Bu amaç altında Kurumsal İşleyiş ve Altyapı kalitesini iyileştirmeye yönelik 5 hedef ve bu hedefleri gerçekleştirmeye yönelik 21 performans göstergesi belirlenmiştir. 2024-2028 Stratejik Plan Dönemi’nde Üniversitemiz, paydaşlarını ön planda tutarak ve bilişim sistemlerinden etkin biçimde yararlanarak, verimlilik ve kalite odaklı akademik ve idari süreçlerini dönüştürmeye devam etmeyi, teknolojik ve fiziki altyapısını iyileştirmeyi, tüm hizmetlerini engelsiz, enerji etkin ve çevreye duyarlı sürdürülebilir bir yerleşke ortamında gerçekleştirmeyi hedeflemektedir.

- H4.1. Üniversite yerleşkelerini güvenli, çevreye duyarlı, engelsiz yaşam alanı hâline getirmek
- H4.2. Personel memnuniyeti ve aidiyetini arttırmak için yönetim ve hizmet kalitesini iyileştirmek
- H4.3. Öğrenci memnuniyetini arttırmak için yönetim ve hizmet kalitesini iyileştirmek
- H4.4. Kurumsal sürdürülebilirlik için tanınırlığı ve süreçleri geliştirmek
- H4.5. Teknolojik ve fiziki altyapıyı iyileştirmek

Stratejik planda belirlenen bu beş hedefin izlenmesi, ölçülmesi, sonuçların raporlanması, çözüm önerilerinin sunulması ve sürekli iyileştirme çalışmalarının yapılabilmesi için gerekli tavsiyelerin kalite komisyonu vasıtası ile üniversite üst yönetimine sunulması için sorumlu birim olarak Kurumsal İşleyiş ve Alt Yapı Komisyonu yetkili kılınmıştır.

D. KURUMSAL İŞLEYİŞ VE ALTYAPI İLE İLGİLİ KURUMSAL İZLEME RAPORUNUN DEĞERLENDİRMESİ

Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK) tarafından Üniversitemize 25–28 Aralık 2016 tarihlerinde gerçekleştirilen dış değerlendirme ziyareti sonrasında, Değerlendirme Takımı tarafından Şubat 2017 tarihinde hazırlanan Kurumsal Geri Bildirim Raporu’nda (KGBR) Kurumsal İşleyiş ve Altyapı alanına ilişkin güçlü ve gelişmeye açık yönler ortaya konulmuş; söz konusu hususlar 2019 yılı İzleme ve Değerlendirme Raporunda ayrıntılı biçimde ele alınarak tartışılmıştır.

Aralık 2020 tarihinde YÖKAK tarafından görevlendirilen İzleme Takımı tarafından çevrimiçi saha ziyareti gerçekleştirilmiş ve bu ziyaret sonucunda Kurumsal İzleme Raporu hazırlanmıştır. Ayrıca Aralık 2023 tarihinde Kurumsal Akreditasyon Programı (KAP) kapsamında YÖKAK Değerlendirme Takımı tarafından Üniversitemize saha ziyareti yapılmıştır. 07 Kasım 2023 tarihinde gerçekleştirilen çevrimiçi ön ziyaret ile saha ziyareti sürecinde, Üniversitemizin Kalite Güvencesi Sistemini kurma, işletme ve kalite kültürüne süreklilik kazandırma yönündeki kararlılığı özellikle vurgulanmıştır. Saha ziyareti öncesinde, 26 Ekim–03 Kasım 2023 tarihleri

arasında Üniversitenin tüm birimlerinde KAP bilgilendirme toplantıları düzenlenmiş ve süreç hakkında kurumsal farkındalık artırılmıştır.

Bu değerlendirmeler çerçevesinde Kurumsal İşleyiş ve Altyapı alanına ilişkin güçlü yönler aşağıda özetlenmiştir:

Güçlü Yönler

1. Kurumun yönetim ve organizasyonel yapılanmasına ilişkin uygulamaların “Kurumsal İşleyiş ve Altyapı İzleme ve Değerlendirme Raporları” aracılığıyla sistematik biçimde izlenmesi ve iyileştirilmesi.
2. Kurumun misyon ve hedefleri doğrultusunda belirli araştırma alanlarına odaklanarak kurumsal dönüşüm sağlaması; değişim ve yenilik yönetimi çerçevesinde özellikle sıfır atık uygulamalarında tüm mensupların katılımı ile önemli ilerleme kaydetmesi.
3. Kurumun kalite güvence sisteminin; kalite komisyonu, kalite yönergesi, kalite politikaları ve kalite güvence matrisi temelinde yapılandırılmış olması. Altı adet kalite politikasının bulunması ve bu politika belgeleri ile Stratejik Plan arasında uyumun sağlanmış olması. Kurumun öz kaynaklarıyla geliştirdiği Kalite Yönetim Bilgi Sistemi (KALBİS) bünyesindeki Stratejik Plan Otomasyonu Modülü aracılığıyla izleme süreçlerini yürütmesi ve kalite alt komisyonlarının değerlendirmeleri raporlayarak kamuya açık biçimde paylaşması.
4. İlan edilmiş Misyon, Vizyon ve Kalite Politikalarının bulunması; Kalite Güvence Matrisi aracılığıyla Kalite Politikaları, Misyon, Vizyon, Stratejik Plan ve Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR) arasındaki ilişkinin açık biçimde ortaya konulmuş olması.
5. KALBİS içerisinde yer alan Stratejik Plan Otomasyonu Modülünün etkin biçimde kullanılması.
6. Kurumun uluslararası sıralamalardaki başarısı sayesinde ulusal ve uluslararası düzeyde tanınırlığının artması.
7. Kurum personeli tarafından geliştirilen ve entegre biçimde çalışan bilgi yönetim sistemleri (KALBİS, AKAPEDİA, İYS, PEOS, OGRIS, ÖYS, PROTAKİP vb.) aracılığıyla kalite çalışmalarının desteklenmesi. Ayrıca ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi sertifikasına sahip olunması ve entegre bilgi yönetim sisteminin izlenerek iyileştirilmesi.
8. Stratejik Plan ile ilişkilendirilmiş Uluslararasılaşma Strateji Belgesinin kamuoyuna açık olması; çok sayıda uluslararası iş birliği anlaşmasının bulunması ve yabancı uyruklu öğrenci sayısının artışı.
9. Üniversite Danışma Kurulunun temsil gücü yüksek dış paydaşları kapsaması ve güçlü iletişim mekanizmasının bulunması.
10. İstek Yönetim Sistemi (İYS) aracılığıyla öğrencilerin birimlerle etkin iletişim kurabilmesi ve taleplerine kısa sürede geri dönüş sağlanması.

11. Mezunlarla İletişim ve Kariyer Geliştirme Merkezi ile Mezun Öğrenci Bilgi Sisteminin kurulmuş olması.

Geliştirmeye Açık Yönler ve Öneriler

1. Liderlik uygulamalarının daha görünür ve sistematik hâle getirilmesi gerekmektedir. Kalite çalışmalarını destekleyen güçlü iletişim, yetki devri, kurumsal motivasyon, stres ve risk yönetimi uygulamaları yaygınlaştırılmalı; kalite güvencesi sistemi ve kültürünün gelişimini destekleyen liderlik ve stratejik yönetim uygulamaları düzenli olarak izlenmeli ve iyileştirilmelidir.
2. Kurumsal özerklik ile hesap verebilirlik arasındaki dengenin kurumsal bir sistem çerçevesinde yapılandırılması gerekmektedir. İç ve dışı hesap verme mekanizmaları kişiden bağımsız ve sistematik bir yapıya kavuşturulmalı; bölgesel paydaşlarla ilişkiler izlenmeli ve iyileştirilmelidir.
3. Personel memnuniyet anketlerine katılım oranının düşük olması, güvenilir analiz yapmayı güçleştirmektedir. Daha yüksek katılımlı ve temsiliyeti güçlü anket uygulamaları ile insan kaynakları yönetimi süreçleri izlenmeli ve iyileştirilmelidir. Ayrıca hizmet içi eğitimlerin ihtiyaç analizine dayalı olarak planlanması ve yıllık eğitim planlarının oluşturulması gerekmektedir.
4. Finansal kaynakların yönetim süreçleri tanımlı olmakla birlikte, bu süreçlerin performans temelli izlenmesi ve sürekli iyileştirme yaklaşımıyla değerlendirilmesi önerilmektedir.
5. Eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve topluma katkı süreçleri tanımlı olmakla birlikte, tüm süreçlerde sürekli iyileştirme döngüsünün (PUKÖ) tamamlanması ve sistematik biçimde raporlanması gerekmektedir.
6. Paydaş katılımının karar süreçlerine ve iyileştirme uygulamalarına etkin biçimde yansıtılması; PUKÖ döngüsünün kapatılmasına yönelik uygulamaların güçlendirilmesi gerekmektedir.
7. Öğrencilerin karar süreçlerine katılım düzeyinin artırılması önerilmektedir.
8. Mezun değerlendirme anket sonuçlarının eğitim-öğretim süreçlerine yönelik iyileştirmelerde daha etkin biçimde kullanılması sağlanmalıdır.
9. Uluslararasılaşma faaliyetlerine ayrılan kaynakların iyileştirilmesine yönelik somut çalışmalar planlanmalıdır.
10. Performans göstergelerinin iç kalite güvencesi sistemi ile bütüncül biçimde ilişkilendirilmesi ve iç kontrol standartlarının yıllık olarak izlenmesi gerekmektedir.

2025 yılı itibarıyla **A4 – Sürdürülebilir kalite ve verimlilik için akıllı dönüşümü gerçekleştirmek** amacına yönelik çalışmaların planlı ve sistematik biçimde yürütüldüğü, özellikle altyapı ve dijitalleşme alanında somut ilerleme kaydedildiği değerlendirilmektedir.

Ancak kalite kültürünün tüm birimlerde eş düzeyde içselleştirilmesi ve veri temelli karşılaştırmalı analizlerin artırılması gerekmektedir.

E. KURUMSAL İŞLEYİŞ VE ALTYAPI PERFORMANS ANALİZİ

Kurumsal İşleyiş ve Altyapı başlığı altındaki performans analizi, Stratejik Plan’da yer alan “Sürdürülebilir kalite ve verimlilik için akıllı dönüşümü gerçekleştirmek” amacına bağlı hedefler bazında ve her bir Performans Göstergesi (PG) özelinde gerçekleştirilmiştir.

H4.1. Üniversite yerleşkelerini güvenli, çevreye duyarlı, engelsiz yaşam alanı hâline getirmek

Bu hedef kapsamında “PG4.1.1 Enerji etkinliği ve verimliliği için yapılan düzenleme/iyileştirme sayısı”, “PG4.1.2 Yerleşkelerde afetlere hazırlık için yapılan düzenleme/iyileştirme sayısı”, “PG4.1.3 Engelsiz yaşam için yapılan düzenleme/iyileştirme sayısı”, “PG4.1.4 Çevre dostu kampüs oluşturmak için yapılan düzenleme/iyileştirme sayısı” ve “PG4.1.5 Yerleşkelerde fiziki güvenlik için yapılan düzenleme/iyileştirme sayısı” olmak üzere beş adet performans göstergesi bulunmaktadır. Her bir göstergenin hedefe etkisi %20’dir.

“PG4.1.1 Enerji etkinliği ve verimliliği için yapılan düzenleme/iyileştirme sayısı” performans göstergesi incelendiğinde; plan dönemi başlangıç değerinin 6 olduğu, izleme dönemindeki yılsonu hedeflenen değerin 13 olduğu, izleme dönemindeki gerçekleşme değerinin 509 olduğu görülmektedir. Bu verilere göre performans oranı %7.185,71 olarak hesaplanmıştır. Hedeflenen performansın yaklaşık 71 katı düzeyinde bir gerçekleşme sağlandığı anlaşılmaktadır. Faaliyetlerin planlanan bütçe çerçevesinde yürütüldüğü ve ek maliyet oluşmadığı değerlendirilmektedir.

“PG4.1.2 Yerleşkelerde afetlere hazırlık için yapılan düzenleme/iyileştirme sayısı” performans göstergesi incelendiğinde; plan dönemi başlangıç değerinin 13 olduğu, yılsonu hedeflenen değerin 22 olduğu ve gerçekleşme değerinin 48 olduğu görülmektedir. Bu çerçevede performans oranı %388,89 olarak gerçekleşmiştir. Hedeflenen performansın yaklaşık 3,9 katına ulaşıldığı görülmekte olup çalışmaların planlanan kaynaklar dâhilinde tamamlandığı anlaşılmaktadır.

“PG4.1.3 Engelsiz yaşam için yapılan düzenleme/iyileştirme sayısı” performans göstergesinde; başlangıç değerinin 4, hedeflenen değerin 8 ve gerçekleşme değerinin 36 olduğu görülmektedir. Performans oranı %800’dür. Hedeflenen performansın 8 katı düzeyinde bir gerçekleşme sağlanmış olup, erişilebilirlik alanında kayda değer bir ilerleme kaydedilmiştir. Tüm faaliyetler bütçe disiplini içerisinde yürütülmüştür.

“PG4.1.4 Çevre dostu kampüs oluşturmak için yapılan düzenleme/iyileştirme sayısı” performans göstergesi değerlendirildiğinde; başlangıç değerinin 19, hedeflenen değerin 42 ve gerçekleşme değerinin 56 olduğu görülmektedir. Performans oranı %160,87 olarak hesaplanmıştır. Hedeflenen değerin yaklaşık 1,6 katı düzeyinde bir gerçekleşme sağlanmıştır. Çevresel sürdürülebilirlik alanında planlanan faaliyetlerin öngörülen çerçevede ve mali disiplin içinde yürütüldüğü anlaşılmaktadır.

“PG4.1.5 Yerleşkelerde fiziki güvenlik için yapılan düzenleme/iyileştirme sayısı” performans göstergesinde ise plan dönemi başlangıç değerinin 22, hedeflenen değerin 42 ve gerçekleşme değerinin 42 olduğu görülmektedir. Performans oranı %100 olarak gerçekleşmiştir. Hedeflenen performansa tam olarak ulaşılmıştır. Fiziki güvenlik alanındaki iyileştirmeler planlanan bütçe kapsamında tamamlanmıştır.

Genel olarak değerlendirildiğinde, 2025 yılında H4.1 hedefi kapsamında yer alan tüm performans göstergelerinde hedeflenen değerlere ulaşıldığı veya hedeflerin önemli ölçüde aşıldığı görülmektedir. Ağırlıklı hesaplama sonucunda hedef performansı %100 olarak gerçekleşmiştir. Yerleşkelerin güvenlik, erişilebilirlik, çevresel duyarlılık ve enerji verimliliği boyutlarında plan dönemine kıyasla belirgin bir gelişim kaydedilmiştir.

H4.2. Personel memnuniyeti ve aidiyetini artırmak için yönetim ve hizmet kalitesini iyileştirmek

Bu hedef kapsamında; “PG4.2.1 Akademik Personel Memnuniyet Düzeyi”, “PG4.2.2 İdari Personel Memnuniyet Düzeyi”, “PG4.2.3 Hizmet içi eğitim sayısı” ve “PG4.2.4 Kalite çalışmalarında akademik ve idari personelin görüş, öneri ve isteklerini almak için yapılan toplantı sayısı” olmak üzere dört adet performans göstergesi bulunmaktadır. Her bir göstergenin hedefe etkisi %25’tir.

“PG4.2.1 Akademik Personel Memnuniyet Düzeyi” performans göstergesi incelendiğinde; plan dönemi başlangıç değerinin 71,40 olduğu, izleme dönemindeki yılsonu hedeflenen değerin 71,80 olduğu ve izleme dönemi sonundaki gerçekleşme değerinin 72,06 olduğu görülmektedir. Bu verilere göre performans oranı %165 olarak hesaplanmıştır. Hedeflenen artışın üzerine çıkılarak yaklaşık 1,65 kat düzeyinde bir gerçekleşme sağlanmıştır. Akademik personel memnuniyetinde planlanan iyileşmenin ötesine geçildiği anlaşılmaktadır.

“PG4.2.2 İdari Personel Memnuniyet Düzeyi” performans göstergesi değerlendirildiğinde; plan dönemi başlangıç değerinin 74,60 olduğu, izleme dönemi yılsonu hedeflenen değerin 75,00 olduğu ve gerçekleşme değerinin 74,60 olduğu görülmektedir. Bu çerçevede performans oranı %0 olarak gerçekleşmiştir. Başlangıç değerine göre herhangi bir artış sağlanamamış ve hedeflenen düzeye ulaşılamamıştır. Dolayısıyla bu göstergede planlanan iyileşmenin gerçekleşmediği görülmektedir.

“PG4.2.3 Hizmet içi eğitim sayısı” performans göstergesi incelendiğinde; başlangıç değerinin 1 olduğu, hedeflenen değerin 7 ve gerçekleşme değerinin 23 olduğu görülmektedir. Performans oranı %366,67 olarak hesaplanmıştır. Hedeflenen performansın yaklaşık 3,7 katı düzeyinde bir gerçekleşme sağlanmıştır. Hizmet içi eğitim faaliyetlerinde belirgin bir artış olduğu anlaşılmaktadır.

“PG4.2.4 Kalite çalışmalarında akademik ve idari personelin görüş, öneri ve isteklerini almak için yapılan toplantı sayısı” performans göstergesinde; plan dönemi başlangıç değerinin 25, hedeflenen değerin 75 ve gerçekleşme değerinin 343 olduğu görülmektedir. Performans oranı %636’dır. Hedeflenen performansın yaklaşık 6,3 katı düzeyinde bir gerçekleşme sağlanmıştır. Katılımcı yönetim anlayışının güçlendiği ve kurumsal iletişim kanallarının yoğun biçimde işletildiği değerlendirilmektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde; dört performans göstergesinden üçünde hedeflenen değerler önemli ölçüde aşılmış, bir göstergede ise hedeflenen artış sağlanamamıştır. Ağırlıklı hesaplama sonucunda H4.2 hedef performansı %75 olarak gerçekleşmiştir. Hizmet içi eğitim ve katılımcı kalite süreçlerinde güçlü bir gelişim kaydedilmiş olmakla birlikte, idari personel memnuniyet düzeyinin artırılmasına yönelik ilave iyileştirme çalışmalarına ihtiyaç bulunduğu değerlendirilmektedir.

H4.3. Öğrenci memnuniyetini artırmak için yönetim ve hizmet kalitesini iyileştirmek

Bu hedef kapsamında; “PG4.3.1 Ulusal öğrenci memnuniyet düzeyi”, “PG4.3.2 Uluslararası öğrenci memnuniyet düzeyi”, “PG4.3.3 Engelli öğrenci memnuniyet düzeyi”, “PG4.3.4 Mezun öğrenci memnuniyet düzeyi” ve “PG4.3.5 Mezunlarla iletişime yönelik yapılan etkinlik sayısı” olmak üzere beş adet performans göstergesi bulunmaktadır. Her bir göstergenin hedefe etkisi %20’dir.

“PG4.3.1 Ulusal öğrenci memnuniyet düzeyi” performans göstergesi incelendiğinde; plan dönemi başlangıç değerinin 71,40 olduğu, izleme dönemi yılsonu hedeflenen değer 72,20 olduğu ve izleme dönemi sonundaki gerçekleşme değerinin 71,80 olduğu görülmektedir. Bu verilere göre performans oranı %50 olarak hesaplanmıştır. Hedeflenen artışın yarısına ulaşılmış, ancak hedef değer altında kalınmıştır. Ulusal öğrenci memnuniyetinde sınırlı bir iyileşme sağlandığı anlaşılmaktadır.

“PG4.3.2 Uluslararası öğrenci memnuniyet düzeyi” performans göstergesinde; başlangıç değerinin 74,60, hedeflenen değer 75,40 ve gerçekleşme değerinin 78,20 olduğu görülmektedir. Performans oranı %450’dir. Hedeflenen performansın yaklaşık 4,5 katı düzeyinde bir gerçekleşme sağlanmıştır. Uluslararası öğrenciler açısından memnuniyet düzeyinde belirgin ve plan ötesi bir artış kaydedilmiştir.

“PG4.3.3 Engelli öğrenci memnuniyet düzeyi” performans göstergesi değerlendirildiğinde; plan dönemi başlangıç değerinin 71,20 olduğu, hedeflenen değer 72,00 ve gerçekleşme değerinin 72,80 olduğu görülmektedir. Performans oranı %200 olarak hesaplanmıştır. Hedeflenen artışın iki katı düzeyinde bir gerçekleşme sağlanmıştır. Bu sonuç, erişilebilirlik ve destek hizmetleri alanında yapılan iyileştirmelerin öğrenci memnuniyetine olumlu yansıdığını göstermektedir.

“PG4.3.4 Mezun öğrenci memnuniyet düzeyi” performans göstergesinde; başlangıç değerinin 82,00, hedeflenen değer 82,40 ve gerçekleşme değerinin 84,40 olduğu görülmektedir. Performans oranı %600’dür. Hedeflenen performansın yaklaşık 6 katı düzeyinde bir gerçekleşme sağlanmıştır. Mezunlarla ilişkiler ve mezuniyet sonrası destek mekanizmalarının güçlendiği anlaşılmaktadır.

“PG4.3.5 Mezunlarla iletişime yönelik yapılan etkinlik sayısı” performans göstergesi incelendiğinde; başlangıç değerinin 55 olduğu, hedeflenen değer 115 ve gerçekleşme değerinin 199 olduğu görülmektedir. Performans oranı %240 olarak hesaplanmıştır. Hedeflenen performansın yaklaşık 2,4 katı düzeyinde bir gerçekleşme sağlanmıştır. Mezunlarla kurumsal iletişim kanallarının belirgin şekilde genişlediği değerlendirilmektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde; beş performans göstergesinden dördünde hedeflenen değerler aşılmış, bir göstergede ise hedeflenen düzeye tam olarak ulaşamamıştır. Ağırlıklı

hesaplama sonucunda H4.3 hedef performansı %90 olarak gerçekleşmiştir. Özellikle uluslararası, engelli ve mezun öğrenci memnuniyeti alanlarında güçlü bir gelişim kaydedilmiş olup, ulusal öğrenci memnuniyetinin artırılmasına yönelik ilave iyileştirme çalışmalarının sürdürülmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

H4.4. Kurumsal sürdürülebilirlik için tanınırlığı ve süreçleri geliştirmek

Bu hedef kapsamında; “PG4.4.1 Kalite çalışmaları kapsamında planlı olarak gerçekleştirilen eylem sayısı”, “PG4.4.2 Akran değerlendirmesi yapılan program sayısı”, “PG4.4.3 Üniversitenin tanıtımına katkı sağlayan ulusal/uluslararası nitelikte haber değeri olan etkinlik/başarı sayısı” ve “PG4.4.4 İdari işleyiş ve süreçleri iyileştirmeye/geliştirmeye yönelik yapılan toplantı/faaliyet/işlem sayısı” olmak üzere dört adet performans göstergesi bulunmaktadır. Her bir göstergenin hedefe etkisi %25’tir.

“PG4.4.1 Kalite çalışmaları kapsamında planlı olarak gerçekleştirilen eylem sayısı” performans göstergesi incelendiğinde; plan dönemi başlangıç değerinin 0 olduğu, izleme dönemi yılsonu hedeflenen değerin 350 ve gerçekleşme değerinin 2.925 olduğu görülmektedir. Bu verilere göre performans oranı %835,71 olarak hesaplanmıştır. Hedeflenen performansın yaklaşık 8,3 katı düzeyinde bir gerçekleşme sağlanmıştır. Kurumsal kalite kültürünün yaygınlaştırılması ve planlı eylemlerin sistematik biçimde uygulanması açısından önemli bir ivme yakalandığı değerlendirilmektedir.

“PG4.4.2 Akran değerlendirmesi yapılan program sayısı” performans göstergesinde; başlangıç değerinin 0 olduğu, hedeflenen değerin 30 ve gerçekleşme değerinin 297 olduğu görülmektedir. Performans oranı %990’dır. Hedeflenen performansın yaklaşık 9,9 katı düzeyinde bir gerçekleşme sağlanmıştır. Programların dış değerlendirme ve öz değerlendirme süreçleriyle sistematik biçimde ele alındığı anlaşılmaktadır.

“PG4.4.3 Üniversitenin tanıtımına katkı sağlayan ulusal/uluslararası nitelikte haber değeri olan etkinlik/başarı sayısı” performans göstergesi incelendiğinde; plan dönemi başlangıç değerinin 10 olduğu, hedeflenen değerin 30 ve gerçekleşme değerinin 167 olduğu görülmektedir. Performans oranı %785 olarak hesaplanmıştır. Hedeflenen performansın yaklaşık 7,8 katı düzeyinde bir gerçekleşme sağlanmıştır. Kurumsal görünürlük ve tanınırlık düzeyinde belirgin bir artış olduğu anlaşılmaktadır.

“PG4.4.4 İdari işleyiş ve süreçleri iyileştirmeye/geliştirmeye yönelik yapılan toplantı/faaliyet/işlem sayısı” performans göstergesinde; başlangıç değerinin 25 olduğu, hedeflenen değerin 75 ve gerçekleşme değerinin 156 olduğu görülmektedir. Performans oranı %262’dir. Hedeflenen performansın yaklaşık 2,6 katı düzeyinde bir gerçekleşme sağlanmıştır. İdari süreçlerde sürekli iyileştirme yaklaşımının benimsendiği değerlendirilmektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde; H4.4 hedefi kapsamında yer alan tüm performans göstergelerinde hedeflenen değerler önemli ölçüde aşılmıştır. Ağırlıklı hesaplama sonucunda hedef performansı %100 olarak gerçekleşmiştir. Kalite güvence mekanizmalarının kurumsallaşması, akran değerlendirme süreçlerinin yaygınlaşması ve üniversitenin tanınırlığının artması bakımından 2025 yılı güçlü bir performans yılı olarak değerlendirilmektedir.

H4.5. Teknolojik ve fiziki altyapıyı iyileştirmek

Bu hedef kapsamında; “PG4.5.1 Açılan/iyileştirilen derslik, atölye, laboratuvar, okuma salonu vb. mekânların sayısı”, “PG4.5.2 Bilişim altyapısını güçlendirmek için yapılan iş/işlem/proje sayısı” ve “PG4.5.3 Bakım-onarım yapılan bina, tesis vb. iş/işlem sayısı” olmak üzere üç adet performans göstergesi bulunmaktadır. Bu göstergelerin hedefe etkileri sırasıyla %35, %35 ve %30’dur.

“PG4.5.1 Açılan/iyileştirilen derslik, atölye, laboratuvar, okuma salonu vb. mekânların sayısı” performans göstergesi incelendiğinde; plan dönemi başlangıç değerinin 140 olduğu, izleme dönemi yılsonu hedeflenen değerin 340 ve gerçekleşme değerinin 387 olduğu görülmektedir. Bu verilere göre performans oranı %123,50 olarak hesaplanmıştır. Hedeflenen performansın yaklaşık 1,23 katı düzeyinde bir gerçekleşme sağlanmıştır. Eğitim-öğretim altyapısının nicelik ve kapasite bakımından planlanan düzeyin üzerine çıkarıldığı anlaşılmaktadır.

“PG4.5.2 Bilişim altyapısını güçlendirmek için yapılan iş/işlem/proje sayısı” performans göstergesi değerlendirildiğinde; plan dönemi başlangıç değerinin 12 olduğu, hedeflenen değerin 22 ve gerçekleşme değerinin 59 olduğu görülmektedir. Performans oranı %470 olarak hesaplanmıştır. Hedeflenen performansın yaklaşık 4,7 katı düzeyinde bir gerçekleşme sağlanmıştır. Dijital dönüşüm ve bilgi güvenliği alanında planlanan çalışmaların ötesine geçildiği, kurumsal bilişim kapasitesinin belirgin biçimde güçlendirildiği değerlendirilmektedir.

“PG4.5.3 Bakım-onarım yapılan bina, tesis vb. iş/işlem sayısı” performans göstergesinde; plan dönemi başlangıç değerinin 81 olduğu, izleme dönemi yılsonu hedeflenen değerin 182 ve gerçekleşme değerinin 206 olduğu görülmektedir. Performans oranı %123,76’dır. Hedeflenen performansın yaklaşık 1,24 katı düzeyinde bir gerçekleşme sağlanmıştır. Fiziki altyapının sürdürülebilirliği açısından planlanan bakım ve onarım faaliyetlerinin etkin biçimde yürütüldüğü anlaşılmaktadır.

Genel olarak değerlendirildiğinde; H4.5 hedefi kapsamında yer alan tüm performans göstergelerinde hedeflenen değerlere ulaşıldığı ve hedeflerin aşılmış olduğu görülmektedir. Ağırlıklı hesaplama sonucunda hedef performansı %100 olarak gerçekleşmiştir. Eğitim-öğretim mekânlarının geliştirilmesi, bilişim altyapısının güçlendirilmesi ve fiziki bakım-onarım faaliyetlerinin sistematik biçimde yürütülmesi, kurumsal sürdürülebilirlik ve hizmet kalitesi açısından önemli bir ilerlemeye işaret etmektedir.

“Sürdürülebilir kalite ve verimlilik için akıllı dönüşümü gerçekleştirmek” amacına bağlı olarak belirlenen H4 hedefleri; kurumsal işleyişin güçlendirilmesi, altyapının iyileştirilmesi, memnuniyet düzeylerinin artırılması ve kalite kültürünün kurumsallaştırılması boyutlarında kapsamlı bir dönüşümü ifade etmektedir.

2025 yılı performans sonuçları bütüncül olarak değerlendirildiğinde;

H4.1 kapsamında yerleşkelerin güvenlik, erişilebilirlik, çevresel duyarlılık ve enerji verimliliği alanlarında hedeflerin tamamına ulaşıldığı, birçok göstergede hedeflerin katbekat aşıldığı ve hedef performansının %100 olarak gerçekleştiği görülmektedir.

H4.2 kapsamında hizmet içi eğitimler ve katılımcı kalite süreçlerinde güçlü bir artış sağlanmış olmakla birlikte, idari personel memnuniyet düzeyinde hedeflenen iyileşmenin gerçekleşmemesi nedeniyle hedef performansı %75 düzeyinde kalmıştır.

H4.3 kapsamında öğrenci memnuniyetine ilişkin göstergelerin büyük bölümünde hedefler aşılmış, özellikle uluslararası, engelli ve mezun öğrenci memnuniyetinde belirgin artış sağlanmış; ulusal öğrenci memnuniyetinde ise sınırlı bir artış gerçekleşmiştir. Hedef performansı %90 olarak ortaya çıkmıştır.

H4.4 kapsamında kalite güvence sistemleri, akran değerlendirme süreçleri, kurumsal tanınırlık ve süreç iyileştirme faaliyetlerinde hedeflerin çok üzerinde gerçekleşme sağlanmış ve hedef performansı %100 olarak gerçekleşmiştir.

H4.5 kapsamında eğitim-öğretim mekânlarının geliştirilmesi, bilişim altyapısının güçlendirilmesi ve bakım-onarım faaliyetlerinde hedefler aşılmış; hedef performansı %100 olarak gerçekleşmiştir.

Genel tablo değerlendirildiğinde, H4 ana hedefi altında yer alan beş alt hedeften dördünde tam performans sağlanmış, bir hedefte ise kısmi sapma görülmüştür. Özellikle altyapı, kalite yönetimi, dijital dönüşüm ve kurumsal süreç iyileştirmeleri alanlarında plan ötesi bir performans düzeyine ulaşılmıştır. Bu durum, kurumsal kapasitenin sistematik biçimde güçlendirildiğini ve stratejik planın uygulama disiplininin korunduğunu göstermektedir.

Bununla birlikte, sürdürülebilir kurumsal gelişimin yalnızca niceliksel artışlarla değil, memnuniyet düzeylerinde dengeli ve kapsayıcı iyileşmelerle desteklenmesi gerektiği açıktır. Bu çerçevede özellikle idari personel memnuniyeti ve ulusal öğrenci memnuniyetine yönelik hedefli iyileştirme politikalarının geliştirilmesi önem arz etmektedir.

Sonuç olarak, 2025 yılı H4 performans sonuçları; kurumsal işleyiş ve altyapı alanında güçlü, sistematik ve planlı bir ilerlemeye işaret etmekte; kalite kültürünün kurumsallaşması ve akıllı dönüşüm sürecinin somut çıktılar üretmesi bakımından başarılı bir uygulama yılı olarak değerlendirilmektedir.

2025 YILI ANKETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

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 2025 yılında yapılan anket sonuçları aşağıda özetlenmiştir:

AKADEMİK PERSONEL MEMNUNİYET DÜZEYİ (2025)

31.12.2025 tarihi itibarıyla Üniversitemizde görev yapan akademik personele uygulanan memnuniyet anketine yüksek düzeyde katılım sağlanmış olup, katılım oranının kurumsal aidiyet ve kalite süreçlerine duyarlılık açısından olumlu bir gösterge olduğu değerlendirilmektedir. Katılımcıların unvan dağılımı incelendiğinde öğretim görevlileri ve doktor öğretim üyelerinin oransal olarak en büyük grubu oluşturduğu; cinsiyet dağılımının ise dengeli bir yapıya sahip olduğu görülmektedir.

Kurumsal İşleyiş ve Altyapı kategorisinde akademik personelin genel memnuniyet düzeyinin “memnun” aralığında yoğunlaştığı, ortalama puanların önceki yıla benzer şekilde orta-üst düzeyde seyrettiği anlaşılmaktadır. Bu durum, kurumsal altyapı ve idari işleyiş süreçlerinde sürdürülebilir bir istikrarın korunduğunu göstermektedir.

Akademik personelin Kurumsal İşleyiş ve Altyapı kategorisine ilişkin değerlendirmeleri şöyledir:

- Katılımcıların önemli bir bölümü güvenlik hizmetleri, internet altyapısı, EBYS sistemi kullanımı ve işlemlere ilişkin kuralların/süreçlerin belirginliği konularında memnuniyet bildirmiştir. Bu sonuç, kurumsal süreçlerin standardizasyonuna yönelik çalışmaların yerleşmeye başladığını göstermektedir.
- Kafeterya/kantin hizmetleri ile yemekhane hizmetleri konusunda memnuniyet düzeyinin “kısmen memnunum” kategorisinde yoğunlaştığı; özellikle yemek kalitesi, çeşitlilik ve hizmet kapasitesi konularında geliştirme beklentisinin sürdüğü görülmektedir.
- Çalışma ofislerinin fiziki koşulları ile bilgisayar ve teknolojik donanım yeterliliği konuları, açık uçlu görüşlerde en fazla dile getirilen başlıklar arasında yer almıştır. Özellikle donanım yenileme, yazılım güncellemeleri ve teknik destek hizmetlerinin güçlendirilmesine yönelik talepler dikkat çekmektedir.
- Laboratuvar altyapısı ve teknik donanım yeterliliği hususunda bir kısım akademik personelin iyileştirme beklentisi içerisinde olduğu; araştırma faaliyetlerinin niteliğini artıracak altyapı yatırımlarının önemini vurguladıkları anlaşılmaktadır.
- Kültürel, sosyal ve sportif faaliyetler ile akademik personele yönelik destekleyici uygulamaların artırılması yönünde öneriler dile getirilmiştir. Bu durum, akademik üretkenliğin yalnızca fiziksel altyapı değil, aynı zamanda kurumsal motivasyon iklimi ile de doğrudan ilişkili olduğunu göstermektedir.

2025 yılı sonuçları, akademik personelin Kurumsal İşleyiş ve Altyapı alanında genel olarak memnuniyet düzeyinin sürdürülebilir bir çizgide devam ettiğini; ancak özellikle yemekhane/kafeterya hizmetleri, ofis teknolojik donanımı ve araştırma altyapısının güçlendirilmesi konularında iyileştirme alanlarının bulunduğunu göstermektedir.

Bu çerçevede, kurumsal işleyişte istikrarın korunması kadar, akademik faaliyetlerin niteliğini doğrudan etkileyen altyapı unsurlarında planlı ve kademeli iyileştirmelerin yapılmasının kalite kültürünün kurumsallaşmasına katkı sağlayacağı değerlendirilmektedir.

2024 yılında katılım oranı %79,69 gibi oldukça yüksek bir düzeyde gerçekleşmiştir. 2025 yılında da katılımın yüksek düzeyde devam ettiği görülmektedir. Bu durum, akademik personelin kalite güvence süreçlerine aktif katılım gösterdiğini ve kurumsal geri bildirim mekanizmalarının yerleşmeye başladığını göstermektedir.

Katılım sürekliliği, kurumsal yönetim açısından istikrarlı bir kalite kültürüne işaret etmektedir.

Kurumsal İşleyiş ve Altyapı alanında genel memnuniyetin korunduğunu, dramatik bir gerileme yaşanmadığını göstermektedir. Dolayısıyla 2025 yılında mevcut yapının sürdürülebilirliğinin sağlandığı değerlendirilmektedir.

İDARİ PERSONEL MEMNUNİYET DÜZEYİ (2025)

31.12.2025 tarihi itibarıyla ankete 221 idari personel katılım sağlamıştır. Katılımcıların %58'i erkek (128 kişi), %42'si kadın (93 kişi) personelden oluşmaktadır. Katılım oranı önceki yıla kıyasla düşüş göstermiş olup bu durum sonuçların yorumlanmasında dikkate alınmalıdır.

Kurumsal İşleyiş ve Altyapı Kategorisi

2025 yılı Kurumsal İşleyiş ve Altyapı kategorisinde ortalama memnuniyet düzeyi **3,73 (%74,6)** olarak belirlenmiştir. 2024 yılı ortalaması (3,72 – %74,4) ile karşılaştırıldığında sınırlı bir düşüş olduğu görülmektedir. Bu durum, genel memnuniyet düzeyinin korunmakla birlikte bazı alanlarda iyileştirme ihtiyacının devam ettiğini göstermektedir.

En Yüksek Memnuniyet Alanları

Katılımcıların en fazla memnuniyet duyduğu hizmet alanları:

- Sıfır atık uygulamaları (4,06)
- Servis/ulaşım hizmetleri (3,97)
- Güvenlik hizmetleri (3,92)
- Ağaçlandırma faaliyetleri (3,88)
- EBYS sisteminin kullanımı (3,91)

Bu bulgular, çevresel duyarlılık, ulaşım organizasyonu ve kurumsal güvenlik alanlarında sürdürülebilir bir memnuniyet düzeyinin sağlandığını göstermektedir. Özellikle sıfır atık uygulamalarının iki yıldır yüksek memnuniyet düzeyine sahip olması, çevre odaklı kurumsal politikaların içselleştirildiğini düşündürmektedir.

Orta Düzey Memnuniyet Alanları

- İnternet hizmeti (3,57)

- Yazılım desteği (3,61)
- Otopark imkânları (3,71)
- İş sağlığı ve güvenliği uygulamaları (3,67)
- Dijitalleşme faaliyetleri (3,67)

Bu alanlarda memnuniyet düzeyi olumlu olmakla birlikte daha üst düzeye taşınabilecek potansiyel bulunmaktadır.

En Düşük Memnuniyet Alanları

- İdari personelin yetişmesine/gelişmesine yönelik faaliyetler (3,23)
- Kafeterya/kantin hizmetleri (3,32)
- Çalışma ofislerindeki teknolojik donanım (3,35)
- İdari personel sayısı (3,38)
- Uluslararası değişim programlarına katılım imkânı (3,38)

Özellikle **idari personelin yetişmesine/gelişmesine yönelik faaliyetler**, iki yıl üst üste en düşük memnuniyet alanı olmuştur. Katılımcıların yaklaşık %29,86'sının bu konuda memnuniyetsizlik bildirmesi, hizmet içi eğitim, kariyer planlaması ve mesleki gelişim programlarının güçlendirilmesi gerektiğini göstermektedir.

Benzer şekilde, ofis teknolojik donanımı ve temizlik hizmetlerine ilişkin memnuniyet oranlarının görece düşük olması, fiziki çalışma koşullarının iyileştirilmesi gerektiğine işaret etmektedir.

Yönetim Anlayışı Kategorisi

Bu kategoride ortalama memnuniyet düzeyi **3,57 (%71,4)** olarak belirlenmiştir. 2025 yılı genel ortalaması içerisinde en düşük kategori olmuştur.

En Yüksek Memnuniyet Alanları

- Fakülte/Yüksekokul sekreterine ulaşma kolaylığı (4,27)
- Birim yöneticilerine ulaşma kolaylığı (4,09)

Bu sonuçlar, alt ve orta kademe yönetim ile idari personel arasında güçlü bir iletişim ve erişilebilirlik kültürünün bulunduğunu göstermektedir.

En Düşük Memnuniyet Alanları

- Atama ve görevlendirmelerin liyakat esaslı yapılması (3,04)
- Görevde yükselmelerin hakkaniyetli ve liyakat esaslı yapılması (3,20)

Bu iki madde, önceki yıl sonuçlarıyla paralellik göstermekte ve yapısal bir memnuniyet sorunu olduğunu ortaya koymaktadır. Özellikle atama ve görevlendirmelerde memnun olmayanların

oranının yüksekliği (%38 civarı), kurumsal adalet algısının güçlendirilmesi gereğini ortaya koymaktadır.

İdari personel memnuniyeti ile ilgili genel bir değerlendirme yapıldığında, 2025 yılı genel memnuniyet ortalaması **3,68 (%73,6)** olarak belirlenmiştir. 2024 yılı ile karşılaştırıldığında sınırlı bir düşüş söz konusu olmakla birlikte, genel memnuniyet düzeyi “yüksek” aralığında kalmaya devam etmektedir.

Öne çıkan bulgular şu şekilde özetlenebilir:

1. Çevresel sürdürülebilirlik, ulaşım ve güvenlik alanlarında güçlü bir memnuniyet mevcuttur.
2. Hizmet içi eğitim, kariyer gelişimi ve liyakat temelli yükselme konularında memnuniyet düşüktür.
3. Fiziki çalışma koşulları ve teknolojik altyapı iyileştirmeye açık alanlardır.
4. Yönetim ile erişim ve iletişim kanalları güçlü olmakla birlikte, kurumsal adalet algısının güçlendirilmesi gerekmektedir.

Sonuç olarak, 2025 yılı anket bulguları kurumsal işleyişte istikrarın korunduğunu; ancak özellikle insan kaynakları politikaları ve mesleki gelişim alanında stratejik iyileştirmelere ihtiyaç bulunduğunu ortaya koymaktadır.

ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ (2025)

2025 yılı Öğrenci Memnuniyet Anketine 27.195 öğrenciden 15.477’si katılım göstermiş olup katılım oranı %56,91 olarak gerçekleşmiştir. Bu oran, öğrenci görüşlerinin kurumsal değerlendirmelere anlamlı düzeyde yansıdığını göstermektedir.

Kurumsal İşleyiş ve Altyapı kapsamında değerlendirilen “**Fiziki Koşullar ve Destek Hizmetleri**” boyutunda;

- Ön lisans, lisans ve pedagojik formasyon öğrencilerinin memnuniyet düzeylerinin **yüksek**,
- Tezli/tezsiz yüksek lisans ve doktora öğrencilerinin ise **çok yüksek** düzeyde olduğu görülmektedir.

Bu durum, özellikle lisansüstü düzeyde sunulan fiziki imkânların ve destek hizmetlerinin daha olumlu algılandığını göstermektedir. Bununla birlikte, kategoride yer alan bazı ifadelere yönelik olumsuz görüşlerin bulunması, fiziki altyapı ve destek hizmetlerinde birim bazlı farklılıkların veya beklenti düzeyine bağlı memnuniyet değişimlerinin olabileceğine işaret etmektedir.

Öğrencilerin **akademik, sportif, sosyal ve kültürel etkinlikler** boyutuna ilişkin değerlendirmelerinde de benzer bir tablo ortaya çıkmıştır.

- Ön lisans, lisans ve pedagojik formasyon öğrencilerinde memnuniyet **yüksek**,

- Lisansüstü öğrencilerde ise **çok yüksek** düzeydedir.

Bu sonuçlar, üniversitenin kampüs yaşamını destekleyen faaliyetler bakımından genel olarak olumlu bir performans sergilediğini göstermektedir. Ancak bazı olumsuz değerlendirmelerin varlığı, etkinlik çeşitliliği, erişilebilirlik veya duyuru süreçlerinin geliştirilmesine yönelik iyileştirme alanlarının bulunduğunu düşündürmektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, 2025 yılı öğrenci memnuniyet sonuçları Kurumsal İşleyiş ve Altyapı kapsamında **olumlu ve istikrarlı bir algıya** işaret etmekte; ancak fiziki koşullar, destek hizmetleri ve etkinlik süreçlerinde sürdürülebilir kalite yaklaşımı çerçevesinde sürekli iyileştirme ihtiyacının devam ettiğini göstermektedir.

ULUSLARARASI ÖĞRENCİ MEMNUNİYET DÜZEYİ (2025)

2025 yılı Uluslararası Öğrenci Memnuniyet Anketine toplam 812 uluslararası öğrencinin 405'i (%49,87) katılım sağlamıştır. Katılım oranı, değerlendirmelerin temsil gücü açısından yeterli bir düzeye işaret etmektedir. Katılımcıların büyük çoğunluğunu lisans öğrencileri (%78,77) oluşturmuş; bunu tezli yüksek lisans (%11,36) ve doktora (%9,88) öğrencileri izlemiştir. Cinsiyet dağılımında ise kadın öğrencilerin oranının (%53,83) erkek öğrencilerden (%46,17) daha yüksek olduğu görülmektedir.

Uluslararası öğrencilerin Kurumsal İşleyiş ve Altyapı – Fiziki Koşullar ve Destek Hizmetleri başlıklarında genel olarak “memnun” düzeyinde görüş bildirdikleri anlaşılmaktadır. Özellikle dersliklerin sıcaklık ve havalandırma açısından konforuna ilişkin memnuniyet düzeyinin en yüksek ortalamaya sahip olması, fiziki altyapının temel ihtiyaçlar bakımından yeterli olduğunu göstermektedir. Bu durum, öğrenme ortamlarının uluslararası öğrenciler açısından erişilebilir ve işlevsel olduğunu ortaya koymaktadır.

Bu kategoride de katılımcıların genel eğiliminin “memnunum” düzeyinde olduğu görülmektedir. Sportif, sosyal ve kültürel faaliyetlere ilişkin memnuniyetin olumlu seyretmesi, üniversitenin uluslararası öğrencilerin kampüs yaşamına entegrasyonunu destekleyen bir ortam sunduğunu göstermektedir.

Uluslararası öğrencilerin kurumsal işleyiş ve altyapıya ilişkin değerlendirmeleri bütüncül olarak ele alındığında, memnuniyet düzeyinin istikrarlı ve olumlu bir çerçevede olduğu görülmektedir. Fiziki altyapının yeterliliği ile sosyal ve kültürel imkânlarla yönelik olumlu algı, uluslararasılaşma stratejisi bakımından kurumsal kapasitenin güçlü yönleri arasında değerlendirilebilir. Bununla birlikte, mevcut memnuniyet düzeyinin sürdürülebilirliğini sağlamak amacıyla düzenli izleme ve geri bildirim mekanizmalarının işletilmeye devam edilmesi önem arz etmektedir.

ENGELLİ ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ (2025)

Ankete toplam 41 engelli öğrenci katılmıştır. Katılımcıların sınıf dağılımı dengeli bir yapı göstermekte olup en yüksek katılım %36,6 ile 2. sınıf öğrencilerinden gerçekleşmiştir. Engel türlerine göre dağılım incelendiğinde %36,6'sının bedensel, %34,4'ünün görme, %12,2'sinin süregen hastalık, %9,8'inin işitme-konuşma ve %7,3'ünün zihinsel engel grubunda olduğu

görülmektedir. Bu dağılım, fiziki erişilebilirlik ve akademik destek hizmetlerinin farklı ihtiyaç gruplarına hitap etmesi gerektiğini ortaya koymaktadır.

Anketin ilk bölümünde eğitim, ulaşım, yerleşke yolları, sportif faaliyetler ve iletişim alanlarında memnuniyet ölçülmüştür.

Eğitim – Binaların Uygunluğu

Katılımcıların %80,49'u binaların derse devam açısından uygun olduğunu belirtmiştir. Ancak %19,51'lik kesim olumsuz görüş bildirmiştir. Olumsuz görüşlerin temel gerekçeleri:

- Dersliklerin üst katlarda bulunması,
- Asansör eksikliği,
- WC ve lavaboların uygun olmaması,
- Oturma ekipmanlarının yetersizliği.

Bu bulgular, genel memnuniyet yüksek olmakla birlikte erişilebilirlikte yapısal iyileştirme ihtiyacının sürdüğünü göstermektedir.

Ulaşım Hizmetleri

Katılımcıların %73,17'si ulaşım hizmetlerinden memnun olduğunu ifade etmiştir. Memnuniyetsizlik gerekçeleri arasında sürücü tutumu, servis sıklığı ve araç uygunluğu öne çıkmaktadır. Bu durum, hizmet sunum kalitesinin standartlaştırılması gereğini ortaya koymaktadır.

Yerleşke Yolları

Yerleşke yollarının uygunluğu konusunda memnuniyet oranı %68,29'dur. Özellikle kaldırımların uygun olmaması, yolların işgali ve güvenli geçiş unsurlarının eksikliği dikkat çekmektedir. Bu alan, Kurumsal İşleyiş ve Altyapı kategorisi açısından geliştirilmesi gereken öncelikli başlıklardan biridir.

Sportif Faaliyetler

Sportif faaliyetlerde memnuniyet oranı %46,34 ile en düşük düzeydedir. Memnuniyetsizlik nedenleri arasında:

- Spor alanlarının engellilere uygun olmaması,
- Spor rehberliği eksikliği,
- Duyuru yetersizliği

öne çıkmaktadır. Bu sonuç, sosyal bütünleşme ve kapsayıcı kampüs anlayışı bakımından önemli bir gelişim alanına işaret etmektedir.

Çevre ile İletişim

Katılımcıların %75,61'i iletişimden memnun olduğunu belirtmiştir. Ancak acıma duygusuyla yaklaşım ve sosyal dışlanma algısı gibi niteliksel bulgular, farkındalık çalışmalarının sürdürülmesi gerektiğini göstermektedir.

Dokuz maddeden oluşan ikinci bölümde genel memnuniyet ortalaması 3,64 olarak belirlenmiştir. Bu değer orta-üst düzeyde bir memnuniyete işaret etmektedir. Ancak bir önceki yıla göre düşüş olduğu görülmektedir.

En Yüksek Memnuniyet Alanları

- Engelli Birim Koordinatörlüğü çalışanlarının iletişimi (3,76)
- Engelli Birim Koordinatörlüğü çalışanlarının davranışları (3,76)
- Genel olarak Engelli Birim Koordinatörlüğü memnuniyeti (3,73)

Bu sonuçlar, kurumsal temsil ve bireysel hizmet sunum kalitesinin güçlü olduğunu göstermektedir.

Orta Düzey Memnuniyet Alanları

- Yönetimin engelli bireylere yaklaşımı (3,66)
- Akademik personele erişim (3,63)
- İdari personele erişim (3,71)

Kurumsal iletişim mekanizmalarının işlediği ancak daha sistematik güçlendirmeye açık olduğu anlaşılmaktadır.

En Düşük Memnuniyet Alanları

- Engelliler için yapılan projeler (3,34)
- Yerleşkede rahat hareket imkânları (3,44)

Özellikle “engelliler için yapılan projeler” maddesinin iki yıl üst üste en düşük ortalamaya sahip olması, proje görünürlüğü ve etkisinin yeniden ele alınması gerektiğini göstermektedir.

2024–2025 Karşılaştırmalı Değerlendirme

2024 yılında en yüksek memnuniyet akademik personele erişimde (4,10) iken, 2025 yılında bu oran düşmüş ve en yüksek ortalama 3,76 ile Engelli Birim Koordinatörlüğü çalışanlarına ait olmuştur. Genel memnuniyet düzeyinde düşüş gözlenmesi, sürdürülebilir kalite anlayışı açısından dikkatle izlenmesi gereken bir göstergedir.

En düşük memnuniyet alanının her iki yılda da “Engelliler için yapılan projeler” olması, yapısal bir iyileştirme ihtiyacına işaret etmektedir.

2025 yılı engelli öğrenci memnuniyet sonuçları, kurumsal temsil ve bireysel iletişim kalitesi bakımından olumlu bir tablo ortaya koymakla birlikte; fiziki altyapı, sportif faaliyetler ve proje temelli destekler açısından iyileştirme alanlarının bulunduğunu göstermektedir.

Kurumsal İşleyiş ve Altyapı kategorisi çerçevesinde değerlendirildiğinde:

- Bina erişilebilirliği genel olarak yeterli görülmekle birlikte,
- Yerleşke yolları ve sportif altyapı öncelikli iyileştirme alanı olarak ortaya çıkmakta,
- Proje geliştirme ve görünürlük stratejisinin güçlendirilmesi gerekmektedir.

Sonuç olarak, engelli öğrencilere yönelik hizmet sunumunda kurumsal yaklaşımın güçlü olduğu; ancak altyapısal düzenlemeler ve kapsayıcı sosyal ortamın geliştirilmesi yönünde stratejik ve sürdürülebilir adımların atılması gerektiği değerlendirilmektedir.

F. KURUMSAL İŞLEYİŞ VE ALTYAPIYA YÖNELİK İYİLEŞTİRME ÖNERİLERİ

Kurumsal İşleyiş ve Altyapı alanında 2026 yılına yönelik aşağıdaki iyileştirme önerilerinin uygulanması uygun görülmektedir:

- Kurumsal İşleyiş ve Altyapı başlığı altında elde edilen anket sonuçlarının birim bazlı ayrıştırılarak ilgili yöneticilerle paylaşılması ve her birimin kendi iyileştirme eylem planını hazırlamasının zorunlu hale getirilmesi sağlanabilir.
- Akademik ve idari personel için “teknolojik donanım yenileme periyodu” tanımlanarak (örneğin 3–4 yıllık döngü), bilgisayar ve ofis ekipmanlarının planlı biçimde güncellenmesi sağlanabilir.
- Yemekhane ve kantin hizmetlerinde kalite standardizasyonu için periyodik memnuniyet mini-anketleri uygulanarak hizmet sağlayıcılarla performans esaslı sözleşme modeli geliştirilebilir.
- Temizlik hizmetlerinde kalite izleme mekanizması oluşturularak QR kodlu geri bildirim sistemi ile anlık memnuniyet ölçümü yapılabilir.
- İdari personelin kariyer gelişimine yönelik olarak görevde yükselme öncesi “hazırlık eğitim programları” ve mentorluk sistemi oluşturulabilir.
- Üniversite genelinde “Dijital Olgunluk Düzeyi Analizi” yapılarak bir dijital dönüşüm yol haritası hazırlanabilir.
- Öğrenci ve personel için tek merkezli bir “Kurumsal Hizmet Masası (Help Desk)” sistemi kurulabilir; başvuruların çözüm süresi performans göstergesi olarak izlenebilir.

- Kampüs yaşam kalitesini artırmaya yönelik olarak açık alan çalışma ve dinlenme alanları (wi-fi destekli açık ofis alanları) oluşturulabilir.
- Lisansüstü öğrencilerin fiziki ve akademik ihtiyaçlarına yönelik ayrı çalışma ve araştırma alanları planlanabilir.
- Uluslararası öğrenciler için çok dilli dijital rehber ve oryantasyon modülü geliştirilebilir.
- Mezun izleme sistemi güçlendirilerek mezun memnuniyeti ve istihdam verileri kurumsal performans göstergelerine entegre edilebilir.
- Kurumsal risk yönetimi çerçevesinde iç kontrol ve süreç analizi çalışmaları periyodik hale getirilebilir.
- Akademik ve idari personel için kurumsal aidiyeti güçlendirmeye yönelik katılımcı yönetim toplantıları (birim bazlı istişare platformları) düzenlenebilir.
- Sosyal ve kültürel etkinliklere katılımın artırılması amacıyla dijital takvim ve hatırlatma sistemi geliştirilebilir.
- Engelli öğrencilere yönelik fiziksel erişilebilirlik haritası hazırlanarak kampüs içinde dijital olarak erişime açılabilir.
- Performans göstergelerinin birim bazlı karşılaştırmalı analizlerinin yapılması
- Hedef sapmalarına ilişkin neden-sonuç analizlerinin raporlara sistematik biçimde eklenmesi
- PUKÖ döngüsünün raporlarda açık biçimde gösterilmesi
- Akademik, idari personel ve öğrenci memnuniyet sonuçlarının eylem planlarına dönüştürülmesi
- Geri bildirim sonuçlarının kamuoyu ile özet rapor hâlinde paylaşılması
- Katılımcı yönetim uygulamalarının görünürlüğünün artırılması
- Birim bazlı risk haritalarının hazırlanması
- Süreç performans göstergelerinin yıllık izlenmesi
- İç kontrol ve kalite güvence sistemlerinin entegrasyonunun güçlendirilmesi
- Enerji tüketimi ve karbon ayak izine yönelik nicel performans hedeflerinin belirlenmesi
- Engelsiz kampüs uygulamalarının standartlaştırılması
- Dijital hizmetlerde kullanıcı deneyimi ölçüm mekanizmasının kurulması
- Kalite farkındalık eğitimlerinin yaygınlaştırılması
- İyi uygulama örneklerinin birimler arası paylaşılması
- Liderlik ve yönetim kapasitesini güçlendirmeye yönelik programların artırılması

2025 yılı idari personel memnuniyet anketi sonuçlarında, Görevde Yükselme Sınavı (GYS) ve Unvan Değişikliği Sınavı açılmasına yönelik beklentinin öne çıktığı görülmüştür.

Bu kapsamda;

- İdari personelin kariyer gelişimini desteklemek amacıyla Görevde Yükselme ve Unvan Değişikliği Sınavlarının planlı ve periyodik biçimde açılmasına yönelik Kurumsal İşleyiş ve Altyapı Kalite Komisyonu tarafından ilke kararı alınması,
- Sınav sürecinin duyuru, başvuru, değerlendirme ve sonuçlandırma aşamalarının şeffaf biçimde yürütülmesi,
- Sürecin tamamlanmasını müteakip memnuniyet ölçümü yapılarak PUKÖ (Planla–Uygula–Kontrol Et–Önlem Al) döngüsünün işletilmesi

önerilmektedir.

Bu uygulama, personel motivasyonunu ve kurumsal aidiyeti güçlendirecek; yönetsel süreçlerin öngörülebilirliğini artıracaktır.

İdari personelin memnuniyet düzeyini artırmaya yönelik olarak;

- Mevzuatın imkân verdiği ölçüde yol izni uygulamasının (yıllık izin kapsamında 2 gün yerine 4 güne kadar kullanılabilmesi hususunun) değerlendirilmesi,
- Personel motivasyonunu artırıcı sosyal ve idari destek mekanizmalarının geliştirilmesi,
- Bu tür uygulamaların ölçülebilir memnuniyet göstergeleriyle izlenmesi

önerilmektedir.

Söz konusu uygulamaların hayata geçirilmesi hâlinde, bir sonraki memnuniyet anketinde etkisinin analiz edilmesi ve sonuçların kalite iyileştirme sürecine entegre edilmesi uygun olacaktır.

Personel beklentilerinin kurumsal karar mekanizmalarına yansıtılması, kalite güvence sisteminin katılımcı yönünü güçlendirmektedir. Bu çerçevede alınacak ilke kararları, hem üst yönetim beyanlarıyla uyumlu olacak hem de uygulamaların kurumsal zemine oturtulmasını sağlayacaktır.

Kurumsal İşleyiş ve Altyapı Kalite Komisyonu değerlendirmesine göre, 2025 yılı performansı genel olarak olumlu ve gelişim yönelimli olmakla birlikte, kalite kültürünün derinleştirilmesi, veri temelli analiz kapasitesinin artırılması ve sürdürülebilirlik göstergelerinin güçlendirilmesi öncelikli iyileştirme alanları olarak belirlenmiştir.

Aşağıdaki konular raporda açık ve somut öneriler olarak yer almış, dolayısıyla önceki değerlendirmelerimizle yüksek düzeyde örtüşmektedir:

- Dijitalleşme ve sistem iyileştirmeleri (OGRIS’in yenilenmesi, AKAPEDIA jüri modülü, KALBİS risk modülü)
- Bilgi güvenliği ve altyapı güçlendirme (Felaket Kurtarma Merkezi önerisi)

- Kablosuz ağ altyapısının geliştirilmesi
- Akreditasyon süreçlerinin desteklenmesi ve dijital araçlarla hızlandırılması
- Personel eğitimlerinin sürdürülmesi
- Engelli bireylere yönelik altyapı iyileştirmeleri

Bu başlıklar, kurumsal kapasiteyi artırmaya ve sürdürülebilir kalite yönetimine dönük yapısal adımlar içerdiğinden güçlü bir karşılık oluşturmuştur.

Bazı konular raporda yer almakla birlikte sistematik bir model ya da ölçme–izleme mekanizması önerisi içermemektedir:

- Yemekhane ve kantin hizmetleri: Sorun tespiti ve iyileştirme gereği belirtilmiş; ancak kalite standardizasyonu veya performans esaslı izleme mekanizması önerilmemiştir.
- Temizlik hizmetleri: Memnuniyet düşüklüğü ifade edilmiş; fakat kalite kontrol veya geri bildirim sistemi önerisi detaylandırılmamıştır.
- İdari personel liyakat ve görevde yükselme talepleri: Sorun net biçimde ortaya konmuş; ancak yapısal kariyer planlama modeli önerisi geliştirilmemiştir.
- Dijital yazışmalarda etik eğitimi: Farkındalık boyutu ele alınmış; fakat kurumsal dijital olgunluk analizi gibi bütüncül çerçeve önerisi bulunmamaktadır.

Aşağıdaki konular önceki değerlendirmelerimizde önem arz etmekteydi; ancak mevcut raporda doğrudan yer almamaktadır, bu nedenle 2026 değerlendirme raporuna da eklenmiştir:

- Birim bazlı eylem planı zorunluluğu
- Kurumsal Hizmet Masası (Help Desk) sistemi
- Teknolojik donanım için planlı yenileme periyodu
- Performans göstergelerine dayalı izleme ve raporlama modeli
- Lisansüstü öğrencilere özgü fiziki ve akademik çalışma alanları
- Kurumsal aidiyeti güçlendirecek katılımcı yönetim mekanizmaları

Önceki rapor, sorun tespiti ve genel iyileştirme yönelimi bakımından güçlüdür. Özellikle dijital sistemler, altyapı ve akreditasyon boyutlarında somut adımlar önerilmiştir.

Ancak bazı başlıklarda “sorun → çözüm” ilişkisi kurulmuş olmakla birlikte, “çözüm → sistematik uygulama ve performans izleme modeli” aşaması henüz kurumsallaştırılmamıştır.