

YOZGAT BOZOK ÜNİVERSİTESİ

SÜREKLİ EĞİTİM UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ (SEM)

DIŞ PAYDAŞ MEMNUNİYET ANKETİ DEĞERLENDİRME RAPORU

2025–2026 Eğitim-Öğretim Dönemi

Bu rapor, Yozgat Bozok Üniversitesi Sürekli Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi'nin (SEM) dış paydaşlarından (kurum temsilcileri, yöneticiler, iş birliği yapılan kurum ve kuruluşlar vb.) 2025–2026 eğitim-öğretim döneminde elde edilen geri bildirimleri özetlemektedir. Analizlerde kategorik dağılım yüzdeleri ve frekans değerleri esas alınmıştır.

Toplam Katılımcı	Veri Toplama Dönemi	Olcek Turu
77	Mayıs 2025 – Mayıs 2026	Kategorik / Likert Tipi

1. KATILIMCI PROFİLİ

Ankete katılan 77 dış paydaş; üniversiteler, kamu kurum ve kuruluşları ile Yozgat'a bağlı yerel kurumlar olmak üzere üç ana gruptan oluşmaktadır.

Kurum Türü	Katılımcı Sayısı	Oran
Üniversiteler	21	%27,3
Kamu Kurum ve Kuruluşları	25	%32,5
Yozgat'a Bağlı Yerel Kurumlar	19	%24,7
Diğer / Belirtilmemiş	12	%15,6
TOPLAM	77	%100

2. ARAŞTIRMA MERKEZİ İLE TEMAS SIKLIĞI

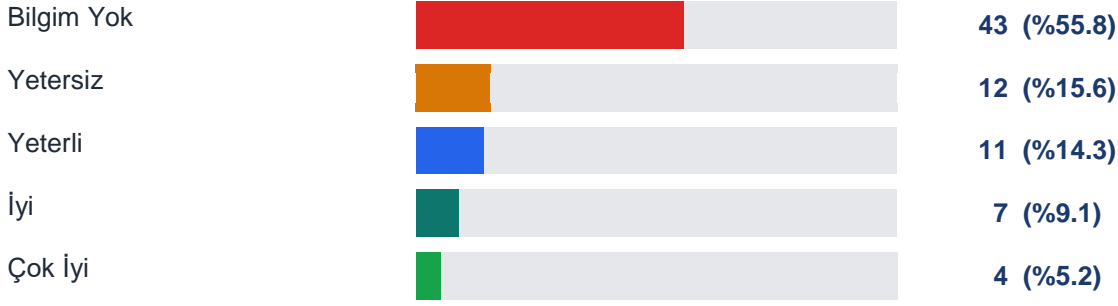
Katılımcıların merkezle temas sıklığına ilişkin bulgular; dış paydaşların büyük çoğunluğunun SEM ile henüz kurumsal bir temas kurmadığını ortaya koymaktadır. Bu durum, merkezin kurumsal görünürlük ve erişim kapasitesinin geliştirilmesi gerektiğine işaret etmektedir.

Temas Yok		53 (%68.8)
Çok Az		10 (%13.0)
Az		10 (%13.0)
İyi Düzeyde		3 (%3.9)
Çok İyi Düzeyde		1 (%1.3)

Kritik Bulgu: Katılımcıların %68,8'i (n=53) merkez ile hiç temas kurmamıştır. Temas kuran 24 katılımcının yalnızca 4'ü (%5,2) iyi veya çok iyi düzeyde temas bildirmiştir.

3. MERKEZ HİZMETLERİ HAKKINDAKİ BİLGİ DÜZEYİ

Dış paydaşların merkezin hizmetleri hakkındaki bilgi düzeyi; kurumsal tanıtım ve iletişim faaliyetlerinin etkinliğini doğrudan yansıtmaktadır.



Katılımcıların %55,8'i (n=43) merkez hizmetleri hakkında hiç bilgisi bulunmadığını belirtmiştir. Bilgi düzeyini 'yeterli' ve üzeri olarak değerlendirenlerin oranı yalnızca %28,6 (n=22)'dir. Bu bulgu, ikinci boyuttaki temas eksikliğiyle tutarlı bir örüntü sergilemektedir.

4. BİLGİ EDİNİM KANALLARI

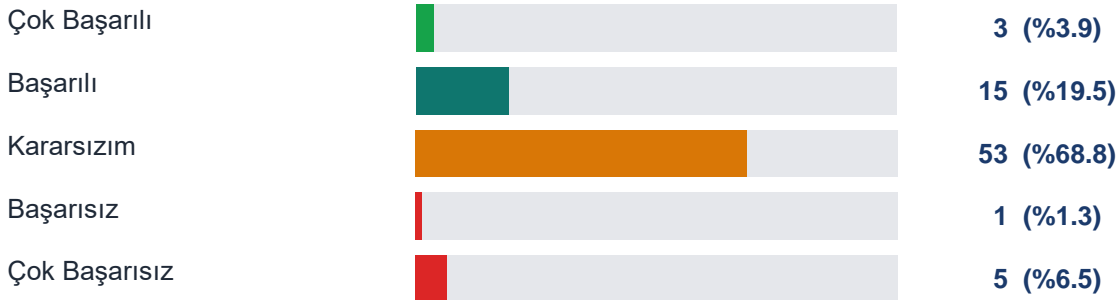
Paydaşların merkez hakkındaki bilgiye nasıl ulaştığına ilişkin bulgular (çoklu seçimli soru; toplam yanıt sayısı katılımcı sayısını aşabilir):

Bilgi Edinim Kanalı	Yanıt (n)	Oran
Diğer (belirtilmemiş kaynaklar)	31	%40,3
Yazılı / Görsel Medya	25	%32,5
Sosyal Medya (Facebook, Instagram, X)	19	%24,7
Merkez Web Sitesi	16	%20,8
İletişime Geçerek (E-posta / Telefon)	9	%11,7

Not: 'Diğer' seçeneğinin en yüksek oranı alması, mevcut iletişim kanallarının dış paydaşlar tarafından yeterince bilinmediğine işaret etmektedir. Dijital kanallar (sosyal medya + web sitesi) toplam yanıtların yaklaşık %45,5'ini oluşturmaktadır.

5. MERKEZ HİZMETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Katılımcıların merkez tarafından sunulan hizmetlere ilişkin genel değerlendirmeleri aşağıda sunulmaktadır.

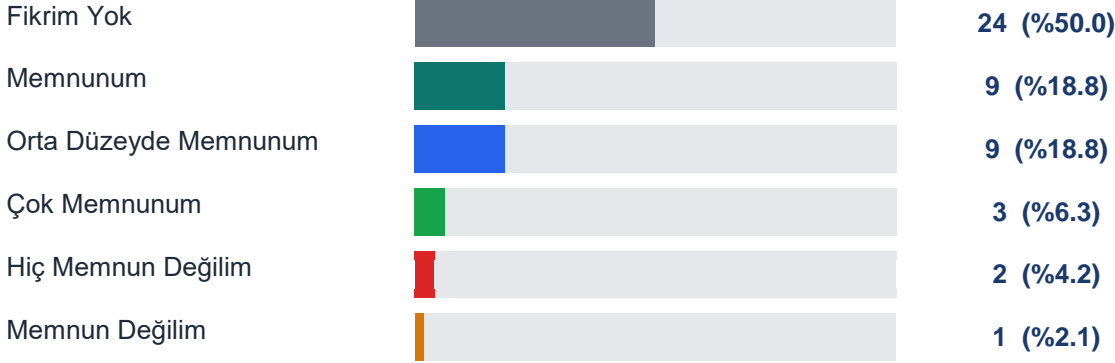


Katılımcıların %68,8'inin (n=53) 'Kararsızım' seçeneğini tercih etmesi, hizmetler hakkında yeterli bilgiye sahip olmamalarıyla doğrudan ilişkilidir (bkz. Boyut 3). Olumlu değerlendirmeler (Başarılı + Çok Başarılı) %23,4 oranındayken, olumsuz değerlendirmeler %7,8 düzeyinde kalmaktadır.

6. MEMNUNİYET BOYUTLARI

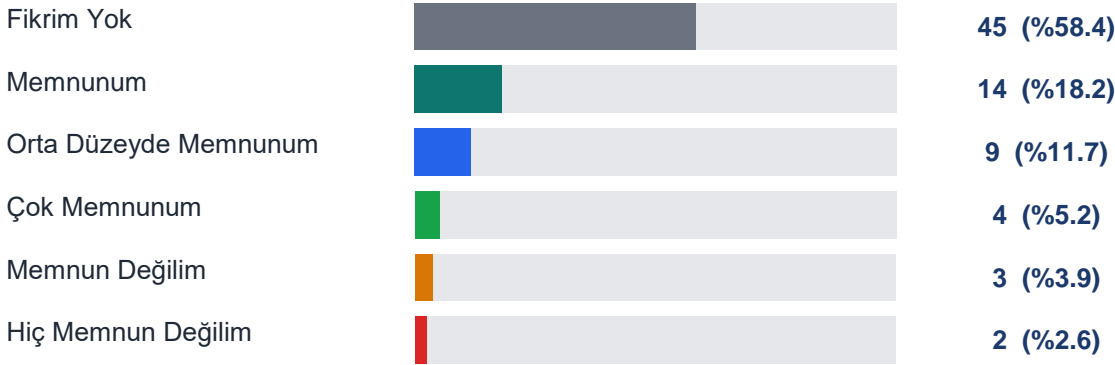
6.1 Genel Kurumsal Memnuniyet

Teknik Not: Genel memnuniyet sorusunda anket tasarımından kaynaklanan bir sorun tespit edilmiştir. 77 yanıtın 29'unda (%37,7) 'birinci sütun' kaydı görülmekte olup katılımcıların bir kısmı da bu soruda teknik hata bulunduğunu yazılı olarak belirtmiştir. Bu nedenle söz konusu boyut, geçerli yanıtlar (n=48) üzerinden değerlendirilmiştir.



Geçerli yanıtlar arasında 'Fikrim Yok' en yüksek oranı (%50,0; n=24) oluşturmaktadır. Memnuniyet bildiren katılımcılar (Memnunum + Çok Memnunum) geçerli yanıtların %25,0'ini (n=12) oluştururken, memnuniyetsizlik bildirenler %6,3 (n=3) düzeyinde kalmaktadır. Orta düzeyde memnuniyet ise %18,8 (n=9) olarak görülmektedir.

6.2 Eğitim-Öğretim Faaliyetlerine İlişkin Memnuniyet



Katılımcıların %58,4'ü (n=45) eğitim-öğretim faaliyetleri hakkında fikir beyan edememiştir. Bu oran, paydaşların büyük çoğunluğunun SEM'in eğitim faaliyetlerini yakından takip etmediğini ya da bu faaliyetlerden doğrudan yararlanmadığını düşündürmektedir. Memnuniyet bildirenlerin oranı (Memnunum + Çok Memnunum) %23,4 (n=18) düzeyindedir.

7. HİZMETLERE İLİŞKİN PAYDAŞ KANAATLARI

Katılımcıların merkez hizmetlerine yönelik iyileştirme önerileri (çoklu seçimli soru; toplam yanıtlar katılımcı sayısını aşabilir):

Kanaat / Öneri	n	Oran
Herhangi bir öneri yok (Hiçbiri)	26	%33,8

Hizmet etkinliği artırılmalıdır	25	%32,5
Paydaşlarla iş birliği güçlendirilmelidir	23	%29,9
Çalışanların tutum ve davranışları iyileştirilmelidir	9	%11,7
İnsan kaynakları geliştirilmelidir	5	%6,5

8. PAYDAŞ BEKLENTİLERİ (AÇIK UÇLU YANIT ANALİZİ)

Açık uçlu 'Beklentileriniz nelerdir?' sorusuna verilen yanıtların içerik analizi sonucunda dört temel tema belirlenmiştir:

Tema	Ornek İfadeler
1. Kurumsal Görünürlük ve Tanıtım	"Öncelikle merkezi tanıtmanızı isteriz", "Görünürlüğünüzü artırmanızı tavsiye ederim", "Görevlerinizi halka tanıtın"
2. Hizmet Kapsam ve Çeşitliliği	"Kurs sayı ve çeşitliliği artırılabilir", "YDS-YOKDIL hazırlık eğitimleri acilabilir", "Bilgisim ve yapay zeka üzerine kurslar bekliyorum"
3. Kamu Kurumlarıyla Etkileşim	"Merkez sahaya inerek kamu kurumlarıyla daha etkin çalışmalı", "Milli Eğitim okullarına seminer ziyaretleri artırılmalı"
4. Dijital İletişim ve Duyuru	"Sosyal medyayı daha fazla kullanmalısınız", "Online kurslar sosyal medyadan duyurulmalı", "Eğitimlerin online yapılması"

9. GENEL DEĞERLENDİRME

Anket bulguları bir bütün olarak değerlendirildiğinde iki temel örüntü öne çıkmaktadır.

Boyut	Temel Bulgu	Yorum
Temas Sıklığı	%68,8 temas yok	Kurumsal erişim ve tanıtım yetersiz
Bilgi Düzeyi	%55,8 bilgim yok	Farkındalık düzeyi çok düşük
Hizmet Değerlend.	%68,8 kararsızım	Bilgi eksikliğinin yansıması
Memnuniyet (geçerli yanıtlar)	%25,0 memnun; %50,0 fikrim yok	Hizmetten yararlananlar olumlu ancak kitle dar
Eğitim Memnuniyeti	%23,4 memnun; %58,4 fikrim yok	Eğitim erişimi oldukça sınırlı

10. GÜÇLÜ YÖNLER

- Hizmetlerden haberdar olan paydaşlar arasında memnuniyet (Memnunum + Çok Memnunum) genel olarak olumludur.
- Eğitim-öğretim faaliyetlerine ilişkin olumsuz değerlendirme oranı (%6,5) oldukça düşüktür.
- Kurs çeşitliliği ve kapsam genişletme talepleri; mevcut eğitim hizmetlerine yönelik potansiyel bir ilgi ve talep varlığına işaret etmektedir.
- Yozgat'a bağlı yerel kurumların anket kapsamında yer alması, bölgesel iş birliği ağının geliştirilmesi için zemin sunmaktadır.

11. İYİLEŞTİRME ALANLARI VE ÖNERİLER

- Kurumsal Görünürlük:** Merkezin misyonu, hizmet kapsamı ve faaliyetleri başta Yozgat olmak üzere tüm paydaşlara sistematik biçimde tanıtılmalıdır. Tanıtım broşürü, e-bülten ve kurumsal ziyaret programları hayata geçirilmelidir.
- Dijital İletişim Kapasitesi:** Sosyal medya hesaplarının etkin kullanımı, web sitesinin güncellenmesi ve kurs duyurularının çok kanallı olarak yayılması önceliklendirilmelidir.
- Paydaş İş Birliği Mekanizmaları:** Katılımcıların %29,9'u paydaşlarla iş birliğinin güçlendirilmesini önermektedir. Kamu kurumları ve üniversitelerle protokol ile ortak proje geliştirme faaliyetleri yoğunlaştırılmalıdır.
- Hizmet Etkinliği:** Katılımcıların %32,5'i hizmet etkinliğinin artırılması gerektiğini belirtmiştir. Kurs içeriklerinin paydaş ihtiyaç analizine dayalı olarak güncellenmesi önerilmektedir.
- Anket Teknik Altyapısı:** Genel memnuniyet sorusundaki ölçek tasarım hatası bir sonraki dönem anketinde giderilmeli; veri güvenilirliği için pilot uygulama yapılmalıdır.

12. SONUÇ

2025–2026 dönemi dış paydaş memnuniyet anketi bulguları, Yozgat Bozok Üniversitesi SEM'in temel güçlüğünün hizmet kalitesinden değil, kurumsal görünürlük ve erişimden kaynaklandığını ortaya koymaktadır. Paydaşların büyük çoğunluğu merkezi tanımamakta ya da hizmetleri hakkında yeterli bilgiye sahip bulunmamaktadır. Bu durum; temas, bilgi ve memnuniyet boyutlarının tamamında 'fikrim yok' ve 'kararsızım' yanıtlarının baskın çıkmasına yol açmaktadır.

Hizmetlerden doğrudan yararlanan veya merkezi tanıyan paydaşlar arasındaki memnuniyet düzeyinin olumlu seyretmesi, mevcut hizmet kalitesinin bir temel oluşturduğuna işaret etmektedir. Bu bağlamda önümüzdeki dönem için öncelikli hedef; merkezi tanınan, erişilebilir ve iş birliğine açık bir kurum konumuna taşıyacak stratejik iletişim ve paydaş katılım planlarının hayata geçirilmesi olmalıdır.

Metodolojik Not: Bu raporda kullanılan veriler çevrimiçi anket aracı üzerinden toplanan 77 katılımcının yanıtlarına dayanmaktadır. Genel memnuniyet sorusunda tespit edilen teknik sorun ('birinci sütun' kaydı; n=29) ilgili analizlerde geçerli yanıt havuzuna (n=48) göre raporlanmıştır. Örneklem küçüklüğü göz önünde bulundurularak bulgular ihtiyatla yorumlanmalıdır. Anket standart bir 5'li Likert ölçeği değil, kategorik derecelendirme soruları içermekte olup sayısal ortalama yerine frekans ve yüzde dağılımları esas alınmıştır.