

6. Kriter: Paydaş Algıları

Mucur Meslek Yüksekokulu, sürdürülebilir başarıya ulaşmanın temel koşullarından birinin paydaşlarının algı, beklenti ve memnuniyet düzeylerini sistematik olarak izlemek ve elde edilen sonuçları yönetim süreçlerine yansıtmak olduğunun bilinciyle hareket etmektedir. Bu doğrultuda EFQM Modelinin "**Paydaş Algıları**" kriteri esas alınarak, yüksekokulun tüm iç ve dış paydaşlarının değerlendirmeleri düzenli olarak ölçülmekte, analiz edilmekte ve sürekli iyileştirme anlayışı çerçevesinde yönetilmektedir.

Paydaş algıları, Mucur Meslek Yüksekokulunun yalnızca sunduğu eğitim ve hizmetlerin kalitesini değil; aynı zamanda güvenilirlik, şeffaflık, katılımcılık, akademik yeterlilik, toplumsal katkı, kurumsal itibar ve paydaşlarına sağladığı değerin de önemli bir göstergesi olarak değerlendirilmektedir. Bu nedenle paydaşlardan elde edilen geri bildirimler, performans sonuçlarının temel bileşenlerinden biri olarak ele alınmakta ve yüksekokulun kalite güvencesi ile stratejik yönetim süreçlerine doğrudan katkı sağlamaktadır. Tüm bu süreçler, *Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi* (BKYS) üzerinden takip edilmektedir. BKYS üzerindeki *Anket Yönetim Sistemi* (AYS) ile memnuniyet anketleri yapılarak değerlendirilmektedir. Ayrıca *Memnuniyet Yönetim Sistemi* (MYS) üzerinden ise paydaş geri bildirimleri alınarak değerlendirilmektedir.

Bu kapsamda tüm süreçler, Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi bünyesinde kullanılan **Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi (BKYS)** üzerinden yürütülmektedir. BKYS içerisinde yer alan **Anket Yönetim Sistemi (AYS)** aracılığıyla öğrenci, personel ve diğer paydaşlara yönelik memnuniyet anketleri uygulanmakta; **Memnuniyet Yönetim Sistemi (MYS)** üzerinden ise paydaşların istek, öneri, şikâyet ve memnuniyet bildirimleri alınarak değerlendirilmektedir.

Mucur Meslek Yüksekokulunda paydaş algılarının yönetimi, Üniversite genelinde yürürlükte bulunan **PR-031 Paydaş İlişkilerinin Yönetimi Prosedürü** doğrultusunda gerçekleştirilmektedir. Paydaş yönetimi; kalite güvencesi sisteminin geliştirilmesi, eğitim-öğretim hizmetlerinin iyileştirilmesi ve paydaş memnuniyetinin artırılması amacıyla sistematik bir yaklaşımla yürütülmektedir. Bu kapsamda yüksekokulun temel paydaşları; öğrenciler, mezunlar, akademik ve idari personel, işverenler, kamu kurumları, sektör temsilcileri, staj ve uygulama kuruluşları, tedarikçiler ve toplum olarak belirlenmiştir.

Böylece Mucur Meslek Yüksekokulu, paydaş odaklı yönetim anlayışını benimseyerek tüm paydaşlarıyla karşılıklı güvene dayalı, katılımcı ve sürdürülebilir ilişkiler geliştirmekte; paydaş algılarını kurumsal performansın geliştirilmesi ve EFQM Modeli doğrultusunda mükemmellik kültürünün güçlendirilmesinde stratejik bir unsur olarak değerlendirmektedir.

Paydaş algılarının değerlendirilmesinde yalnızca ilgili yılın sonuçları dikkate alınmamakta; yıllar itibarıyla değişim eğilimleri, karşılaştırmalı analizler ve belirlenen hedeflere ulaşma düzeyleri de incelenmektedir. Her bir gösterge için gerçekleşme sonuçları belirlenen hedeflerle karşılaştırılmakta, sapmaların nedenleri analiz edilmekte ve gerekli görülen alanlarda iyileştirme faaliyetleri planlanmaktadır. Böylece yalnızca sonuçların izlenmesi değil, sonuçları ortaya çıkaran nedenlerin anlaşılması ve sürdürülebilir iyileştirmelerin sağlanması amaçlanmaktadır.

EFQM Modeli 6. kriter kapsamında izlenen paydaş algısı sonuçlarına ilişkin hedef değerler; stratejik planlama yaklaşımı, süreç yönetimi anlayışı ve sürekli iyileştirme prensipleri doğrultusunda belirlenmektedir. “*Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi Stratejik Plan Yönergesi*” ve “*Süreç Yönetimi Prosedürü*” kapsamında belirtilen yaklaşıma göre hedef belirleme sistematığı belirlenmiştir. Buna göre, paydaş algı göstergelerine yönelik hedefler, geçmiş dönem performans eğilimleri, paydaş beklentileri, stratejik amaçlar ve kurumun iyileştirme kapasitesi dikkate alınarak belirlenmiştir. İlk ölçüm döneminde mevcut durum analizi esas alınmış; sonraki dönemlerde ise sürekli iyileştirme yaklaşımı doğrultusunda kademeli gelişim hedefleri oluşturulmuştur.

2022-2025 yılındaki 4 yıllık izleme döneminde paydaş algıları *nicel verilerin* ve *nitel verilerin* analizi çerçevesinde sunulmuştur. Buna göre; müşteri, öğrenci, çalışan, iş, toplum, iş birlikleri ve tedarikçi algı sonuçlarının belirlenmesinde memnuniyet anketleri doğrultusunda toplanan nicel veriler analiz edilmiştir. Öğrenci, çalışan ve kamu paydaşlarının algı sonuçları ise nitel veriler üzerinden analiz edilmiştir. Bu yaklaşımla nicel olarak verilen paydaş algı sonuçları, nitel analizlerle desteklenmiş ve KAEÜ’nin paydaş algı sonuçları daha farklı verilere dayalı ve geniş boyutlu bir perspektifte sunulmuştur.

Nitel veriler, ilk olarak paydaş gruplarıyla yapılan görüşmelere olup. İkinci olarak nitel verilerin kaynağını MYS bildirimleri oluşturmaktadır. MYS bildirimleri, KAEÜ’nün tüm paydaşlarının sistem üzerinden gönderdiği; *istek, öneri, şikâyet, memnuniyet* ve *diğer* olmak üzere 5 farklı bildirim türünden oluşmaktadır.

Paydaş algılarının sunulmasında, sistematik yaklaşım tercih edilmiştir. Buna göre; ilk olarak nicel analiz sonuçları, ardından nitel analiz sonuçları grafikler halinde paydaş sınıflandırmasına göre verilmiştir. Paydaş algı sonuçları ile ilgili toplam 54 grafik sunulmuştur. Grafiklerin tamamında aynı yaklaşımla belirlenen renk ve gösterim stilleri kullanılmıştır. Karşılaştırma verisi olarak; Yozgat Bozok Üniversitesi (YBÜ), Bandırma Onyedi Eylül Üniversitesi (BANÜ) ve Kayseri Üniversitesi (KAYÜ) olmak üzere 3 farklı akran meslek yüksekokulu algı sonuçları kullanılmıştır.

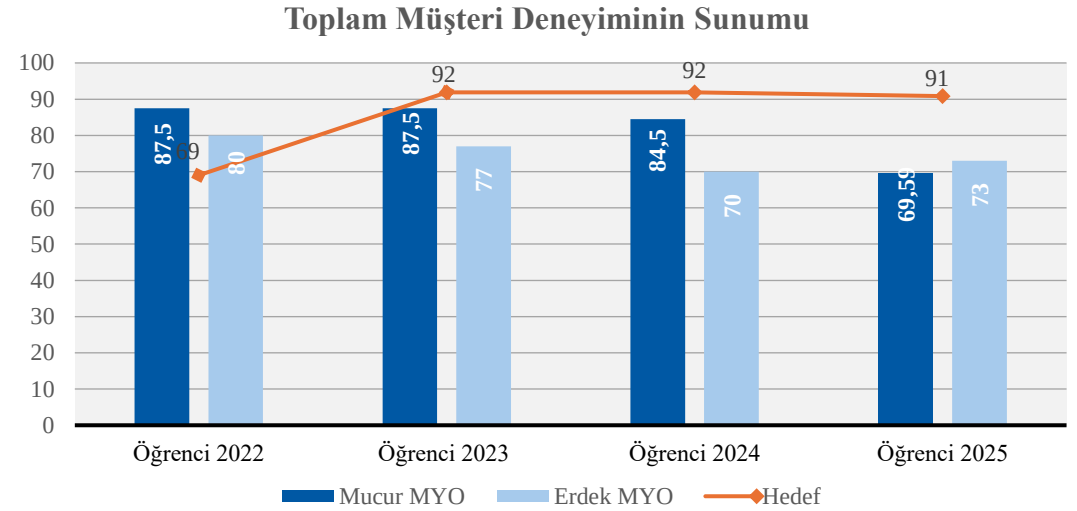
Sonuç olarak Mucur Meslek Yüksekokulu, paydaş algılarını yalnızca memnuniyet ölçümleri olarak değil; kurumsal öğrenmenin, stratejik gelişimin ve sürdürülebilir başarının temel bileşenlerinden biri olarak değerlendirmektedir. Paydaşlardan elde edilen güvenilir, sistematik ve karşılaştırılabilir veriler sayesinde kurumun güçlü yönleri korunmakta, gelişime açık alanlar belirlenmekte ve tüm paydaşların beklentilerini karşılayan, topluma değer üreten, kalite odaklı ve sürekli gelişen bir yükseköğretim kurumu olma hedefi doğrultusunda çalışmalar sürdürülmektedir.

6.1: Müşteri (Öğrenci) Algı Sonuçları

Gösterge Başlığı: Toplam Müşteri Deneyiminin Sunumu

Süreç Sahibi: Mucur Meslek Yüksekokulu, Bölüm Başkanlıkları ve Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı

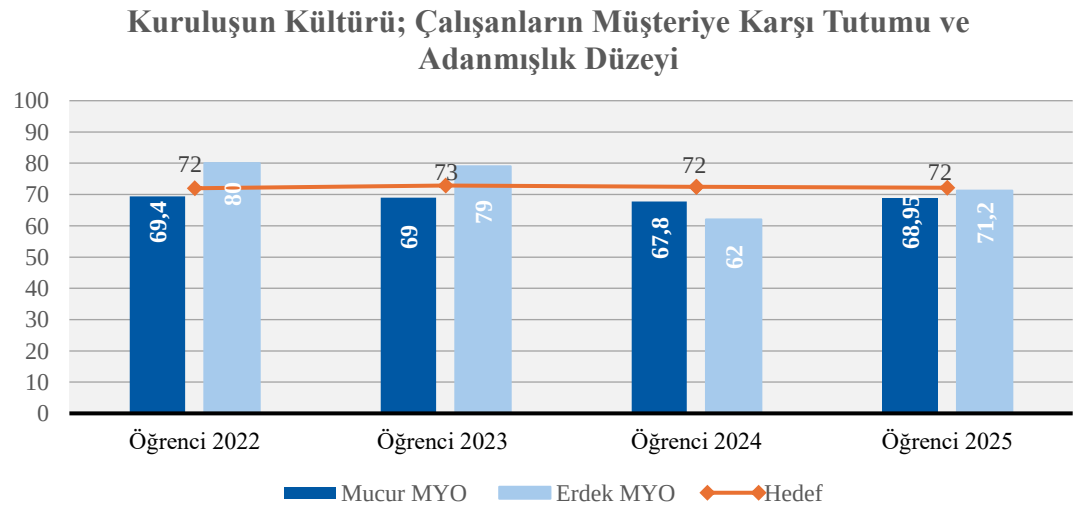
Gösterge Açıklaması: KAEÜ'nün temel paydaş grubu olan öğrencilerin üniversitedeki farklı temas noktalarına ilişkin deneyimleri bütünsel olarak ölçülmekte ve birimler bazında karşılaştırmalı olarak izlenmektedir. 2022–2025 yılları arasındaki sonuçlar incelendiğinde, **Mucur MYO'da 2022 ve 2023 yıllarında 87,5 olan memnuniyet düzeyinin 2024 yılında 84,5'e, 2025 yılında ise 69,5'e gerilediği** görülmektedir. **Erdek MYO'da ise 80 olan sonuç 2023'te 77'ye, 2024'te 70'e düşmüş; 2025 yılında 73'e yükselerek kısmi bir iyileşme göstermiştir.**



Gösterge Başlığı: Kuruluşun Kültürü; Çalışanların Müşteriye Karşı Tutumu ve Adanmışlık Düzeyi

Süreç Sahibi: Mucur Meslek Yüksekokulu, Bölüm Başkanlıkları

Gösterge Açıklaması: Kurum kültürü, çalışanların öğrenciye yönelik tutumu ve kuruma adanmışlık düzeyi, öğrenci deneyiminin niteliğini doğrudan etkileyen önemli unsurlar arasında yer almaktadır. 2022–2025 yılları arasındaki sonuçlar incelendiğinde, Mucur MYO'da göstergenin 67,8–69,4 aralığında nispeten istikrarlı bir seyir izlediği, 2025 yılında 68,9'a yükselerek önceki yıla göre sınırlı bir iyileşme sağlandığı görülmektedir. Erdek MYO'da ise 2024 yılında 62'ye kadar gerileyen gösterge değerinin 2025 yılında 71,2'ye yükselmesi, belirgin bir toparlanmaya işaret etmektedir. 2025 yılı itibarıyla Erdek MYO'nun hedef değer olan 72'ye yaklaşması olumlu bir gelişme olarak değerlendirilmektedir.



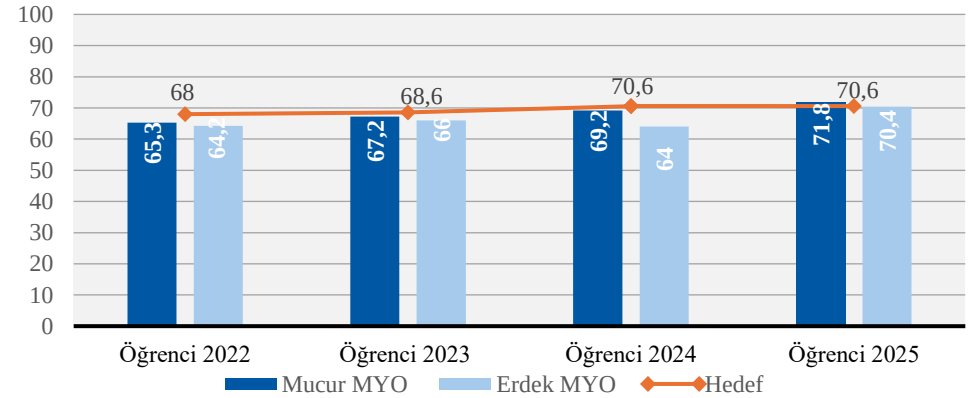
6.1: Müşteri (Öğrenci) Algı Sonuçları

Gösterge Başlığı: Toplumsal ve Çevresel Performansı da Dahil Olmak Üzere Kuruluşun Marka Konumlandırması ve Saygınlığı Düzeyi

Süreç Sahibi: Mucur Meslek Yüksekokulu, Bölüm Başkanlıkları

Gösterge Açıklaması: Meslek Yüksekokulu, paydaşlarına sunduğu temel ürün, hizmet ve çözümlerin kalitesini uzun vadeli ve sürdürülebilir bir bakış açısıyla kıyaslamalı olarak izlemektedir. 4 yıllık seyir incelendiğinde; 2022 yılında %65,30 olan algı sonucu, 2023 yılında konjonktürel/operasyonel etkilerle %67,20 seviyesine gerilemiştir. Ancak bu düşüşün ardından sürekli iyileştirme mekanizmalarımız hızla devreye alınmış; 2024 yılında %69,20 ve 2025 yılında %71,80 sonuçlarıyla kararlı bir yükseliş eğilimi yakalanmıştır. Performansın son iki yılda gösterdiği bu pozitif ivme, kurumsal öğrenme ve çeviklik kapasitemizi ortaya koymaktadır.

Kuruluş Tarafından Sunulan Ürün, Hizmet ve Çözümler

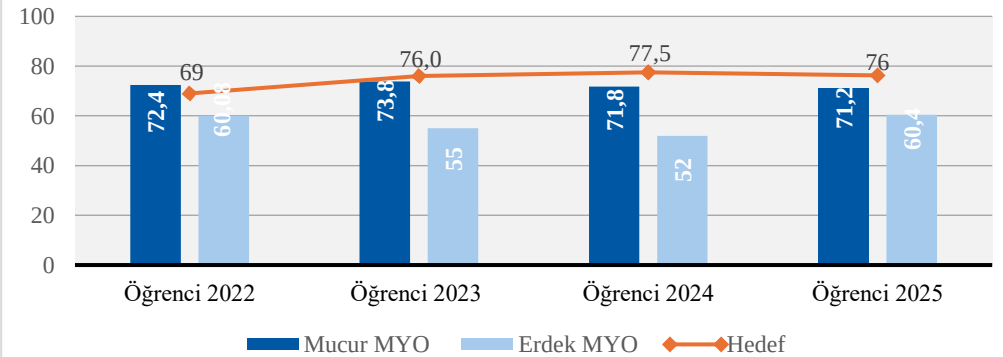


Gösterge Başlığı: Kuruluşun Süreç, Ürün, Hizmet ve Çözümlerini İyileştirmek Amacıyla İnovasyondan Yararlanması

Süreç Sahibi: Rektörlük, Mucur Meslek Yüksekokulu, Bölüm Başkanlıkları

Gösterge Açıklaması: Öğrencilerin, üniversitenin süreç ve hizmetlerinde izolasyondan yararlanma düzeyine ilişkin algıları 4 yıllık dönem boyunca önemli bir performans göstergesi olarak izlenmektedir. 2022'den 2025'e uzanan 4 yıllık veri setinde; inovasyon algı sonuçları istikrarlı, kararlı ve dengeli bir çizgide seyretmektedir. Performansımızın bu dar ve güvenilir bantta tutunması, kurumumuzun yenilikçi uygulamalarının geçici denemelerden ibaret olmadığını, sürdürülebilir bir olgunluğa ulaştığını ispatlamaktadır.

Kuruluşun Süreç, Ürün, Hizmet ve Çözümlerini İyileştirmek Amacıyla İnovasyondan Yararlanması



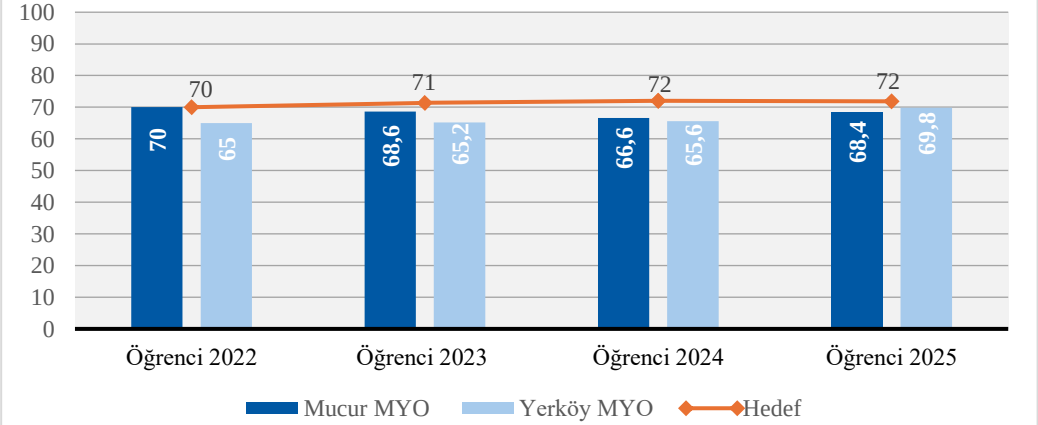
6.1: Müşteri (Öğrenci) Algı Sonuçları

Gösterge Başlığı: Sürdürülebilir Değer Sunmaya Yardımcı Olmak Amacıyla Kuruluşun Teknoloji Kullanımı

Süreç Sahibi: Rektörlük, Mucur Meslek Yüksekokulu, Bölüm Başkanlıkları

Gösterge Açıklaması: Üniversitede, teknolojik altyapının ve dijital çözümlerin etkililiğine yönelik öğrenci algı sonucu, 4 yıllık dönem boyunca kesintisiz olarak izlenmektedir. 2022'den 2025'e uzanan dönemde, teknoloji kullanımı algı sonuçları sırasıyla %70, %68,60, %66,60 ve %68,40 olarak gerçekleşmiştir.

Sürdürülebilir Değer Sunmaya Yardımcı Olmak Amacıyla Kuruluşun Teknoloji Kullanımı

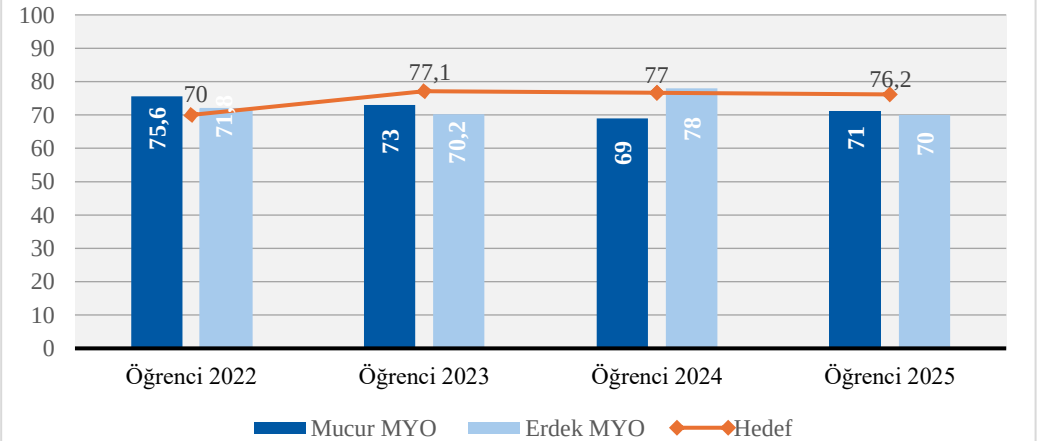


Gösterge Başlığı: Kullanılan İletişim Kanallarının Etkililiği ve Verimliliği

Süreç Sahibi: Rektörlük, Mucur Meslek Yüksekokulu, Bölüm Başkanlıkları

Gösterge Açıklaması: Öğrencilerin iletişim kanallarının etkililiği ve verimliliğine yönelik algıları, stratejik hedefler ve akran kıyaslamaları kapsamında akademik danışmanlık memnuniyeti analiz edilmektedir. 4 yıllık döneme ait algı sonuçları incelendiğinde, son derece kontrollü, istikrarlı ve öngörülebilir bir performans çizgisi sergilenmektedir.

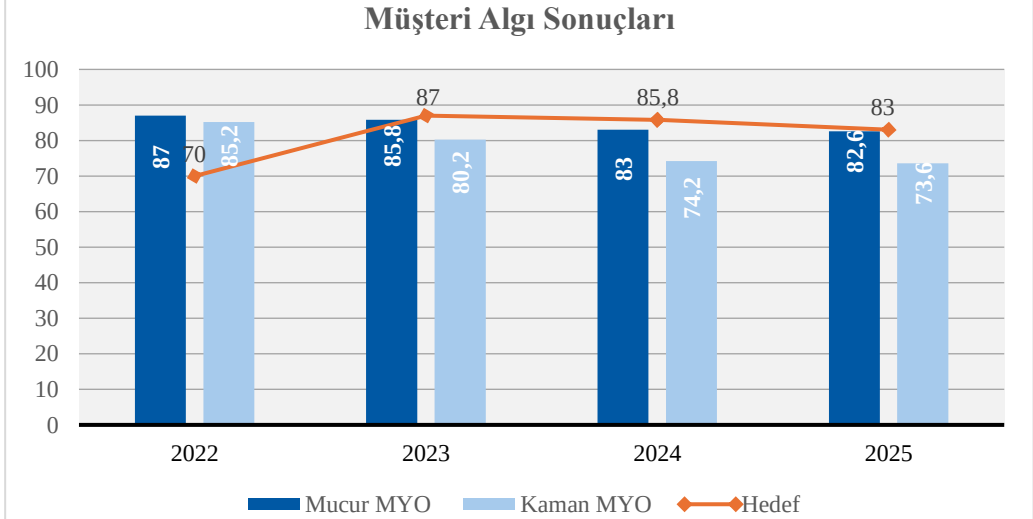
Kullanılan İletişim Kanallarının Etkililiği ve Verimliliği



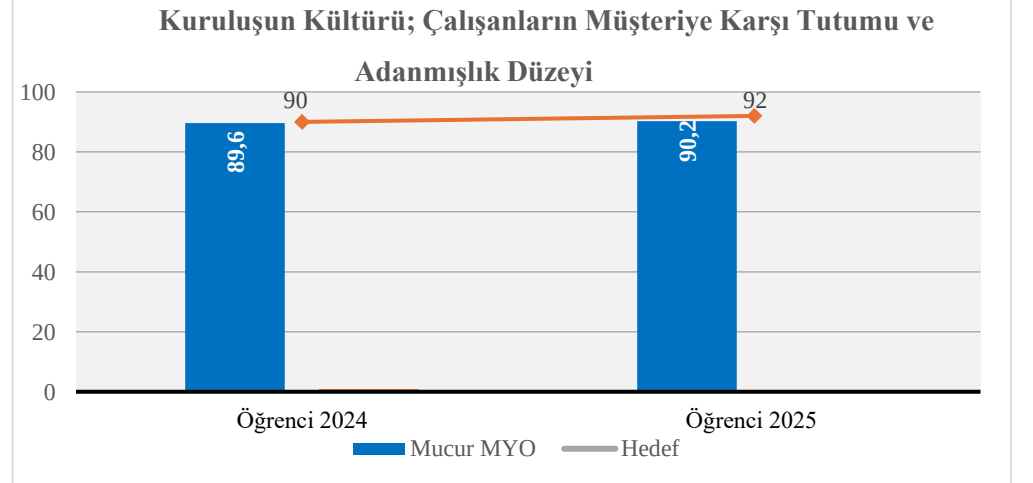
6.1: Müşteri (Öğrenci) Algı Sonuçları

Gösterge Başlığı: Müşteri Algı Sonuçları**Süreç Sahibi:** Rektörlük, Mucur Meslek Yüksekokulu, Bölüm Başkanlıkları

Gösterge Açıklaması: Yeni oluşturulan ölçüm sistemi kapsamında müşteri algı düzeyinin ilk yıl için kabul edilebilir ve sürdürülebilir bir seviyede olması amacıyla hedef değerler belirlenmiştir. Müşteri algı sonuçlarında, 2024-2025 döneminde gerçekleştirilen iyileştirme faaliyetleri sonucunda önemli bir artış sağlanmıştır. Toplam müşteri deneyimine ilişkin paydaş algı sonuçları incelendiğinde, kurumun sunduğu hizmetlerin paydaş beklentilerini karşılama düzeyinde olumlu ve sürdürülebilir bir gelişim eğilimi gösterdiği görülmektedir.

**Gösterge Başlığı:** Kuruluşun Kültürü; Çalışanların Müşteriye Karşı Tutumu ve Adanmışlık Düzeyi**Süreç Sahibi:** Rektörlük, Mucur Meslek Yüksekokulu, Bölüm Başkanlıkları

Gösterge Açıklaması: Kuruluş kültürü, çalışanların paydaşlara yönelik yaklaşımı ve müşteri odaklılık düzeyine ilişkin algı sonuçlarında 2024 ve 2025 yılları arasında belirgin bir gelişim eğilimi olduğu görülmektedir. Elde edilen sonuçlar, kurum çalışanlarının paydaş ihtiyaç ve beklentilerine yönelik farkındalıklarının arttığını, hizmet sunum süreçlerinde müşteri odaklı yaklaşımın güçlendiğini ve kurum kültürünün paydaş değerini merkeze alan bir anlayış doğrultusunda geliştiğini göstermektedir. 2025 yılı sonucu, belirlenen hedef seviyenin üzerinde gerçekleşerek çalışanların müşteri odaklı tutumları ve kuruma yönelik adanmışlık düzeyleri açısından yüksek bir performans ortaya koymuştur.



6.1: Müşteri (Öğrenci) Algı Sonuçları

Gösterge Başlığı: Toplumsal ve Çevresel Performansı da Dahil Olmak Üzere Kuruluşun Marka Konumlandırması ve Saygınlığı Düzeyi

Süreç Sahibi Rektörlük, Mucur Meslek Yüksekokulu, Bölüm Başkanlıkları

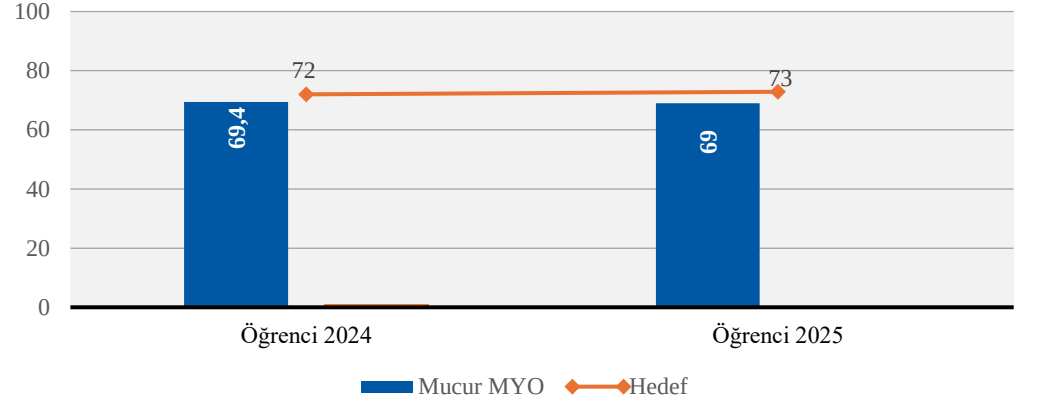
Gösterge Açıklaması: Meslek Yüksekokulunun marka konumlandırması, toplumsal ve çevresel sorumluluk performansı ile kurumsal saygınlık düzeyine ilişkin paydaş algı sonuçları incelendiğinde, 2024-2025 dönemleri arasında olumlu yönde bir eğilimi olduğu görülmektedir. İlgili gösterge kapsamında 2024 yılında %72 seviyesinde gerçekleşen paydaş algısı, 2025 yılında %73 seviyesine yükselmiştir. Bu sonuç, bir önceki döneme göre 1 puanlık artış sağlandığını göstermektedir. Elde edilen sonuçlar, kurumun yalnızca sunduğu hizmetlerin niteliğiyle değil; aynı zamanda toplumsal katkı, çevresel duyarlılık, kurumsal sorumluluk ve paydaşlarla kurduğu güven ilişkisi üzerinden güçlü bir marka algısı oluşturduğunu ortaya koymaktadır. Akran kurumlarda ilgili başlığa ilişkin veri olmadığı için kıyaslama yapılamamıştır.

Gösterge Başlığı: Toplumsal ve Çevresel Performansı da Dahil Olmak Üzere Kuruluşun Marka Konumlandırması ve Saygınlığı Düzeyi

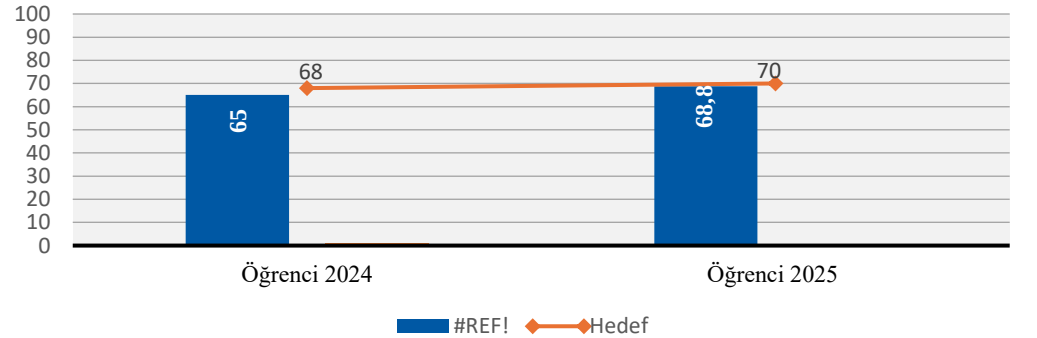
Süreç Sahibi: Rektörlük, Mucur Meslek Yüksekokulu, Bölüm Başkanlıkları

Gösterge Açıklaması: Meslek Yüksekokulunun marka konumlandırması, toplumsal ve çevresel sorumluluk performansı ile kurumsal saygınlık düzeyine ilişkin paydaş algı sonuçları incelendiğinde, 2024-2025 dönemleri arasında olumlu yönde güçlü bir gelişim eğilimi olduğu görülmektedir. İlgili gösterge kapsamında 2024 yılında %65 seviyesinde gerçekleşen paydaş algısı, 2025 yılında %70 seviyesine yükselmiştir. Bu sonuç, bir önceki döneme göre 5 puanlık önemli bir artış sağlandığını göstermektedir.

Toplumsal ve Çevresel Performansı da Dahil Olmak Üzere Kuruluşun Marka Konumlandırması ve Saygınlığı Düzeyi



Toplumsal ve Çevresel Performansı da Dahil Olmak Üzere Kuruluşun Marka Konumlandırması ve Saygınlığı Düzeyi



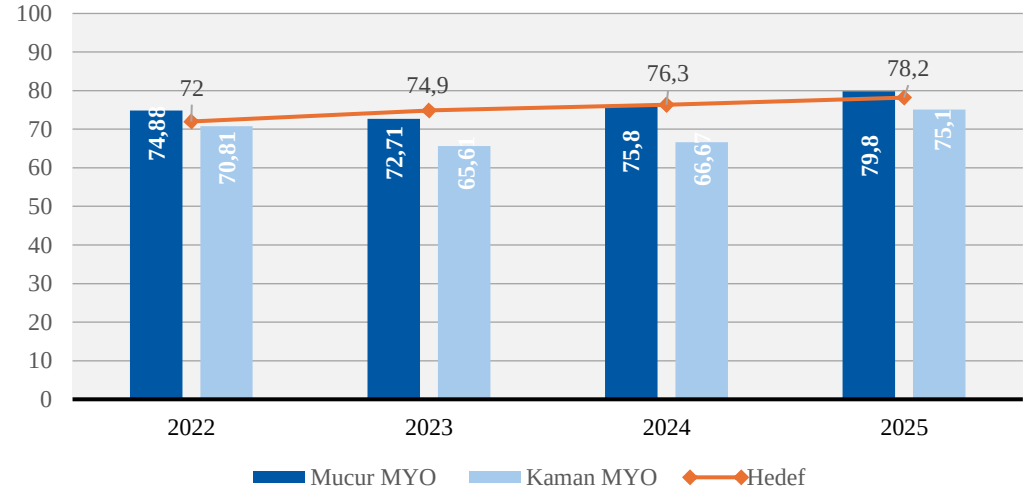
6.2: Müşteri (Çalışan) Algı Sonuçları NOT: Dış birim olarak akran (myo) değerlendirme verisi bulunamadığından üniversite iç birim (myo) değerlendirmesi yapılmıştır.

Gösterge Başlığı: Çalışan Algı Sonuçları

Süreç Sahibi: Rektörlük, Mucur Meslek Yüksekokulu, Bölüm Başkanlıkları

Gösterge Açıklaması: Mucur Meslek Yüksekokulu akademik ve idari personelin kurumsal kültüre, liderlik uygulamalarına, çalışma ortamına ve idari süreçlere yönelik algı sonuçları yıllık olarak sistematik biçimde izlenmektedir. Çalışan algı sonuçları 2022 yılında %74,88 olarak gerçekleşmiş, 2023 yılındaki dönemsel dengelenmenin (72,71) ardından son üç yılda kararlı bir yükseliş ivmesi yakalayarak 2024'te %75,80'e ve 2025'te ise en yüksek seviyesi olan %79,80'e ulaşmıştır. Bu sürekli artış eğilimi, çalışan odaklı yönetim yaklaşımlarının ve iç paydaş ekosistemini güçlendirmeye yönelik uygulamaların sahada kalıcı bir memnuniyet ürettiğini kanıtlamaktadır.

Çalışan Algı Sonuçları

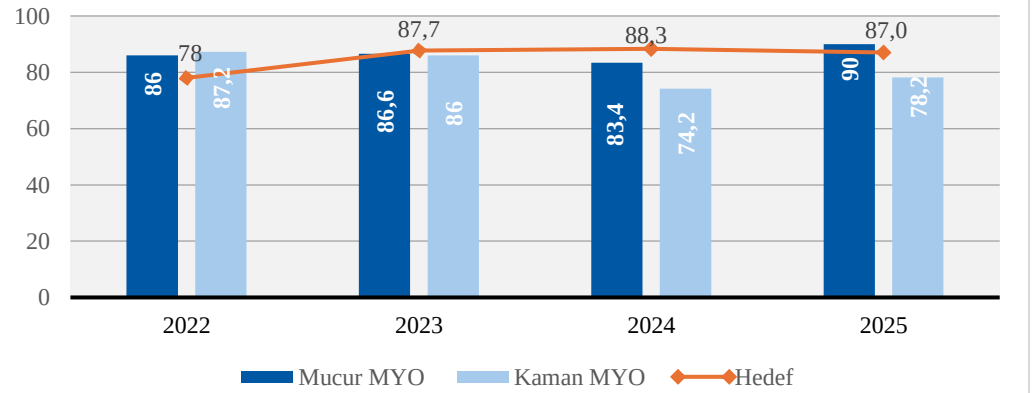


Gösterge Başlığı: Kurum Kültürü

Süreç Sahibi: Rektörlük, Mucur Meslek Yüksekokulu, Bölüm Başkanlıkları

Gösterge Açıklaması: Kurum kültürü algı sonuçları incelendiğinde; baz yılı olan 2022'deki %86 seviyesinin ardından, 2023'te %86,60 ve 2024'te %83,40 değerleri ile yüksek standartlı bir kararlılık bandı korunmuştur. 2025'te ise çok güçlü bir ivmeyle en yüksek algı seviyesi olan %90a ulaşılmıştır. 2025 yılında gerçekleşen bu dik ivmelenme, genel çalışan memnuniyetindeki yükselişi de doğrudan tetikleyen ana faktör olmuştur. 2023 ve 2024 yıllarında belirlenen hedeflerin hemen altında kalan kurum kültürü algı sonucu; 2025 yılında ise 90 olan yüksek performans hedefi belirgin bir şekilde aşılarak gerçekleşmiştir.

Kurum Kültürü



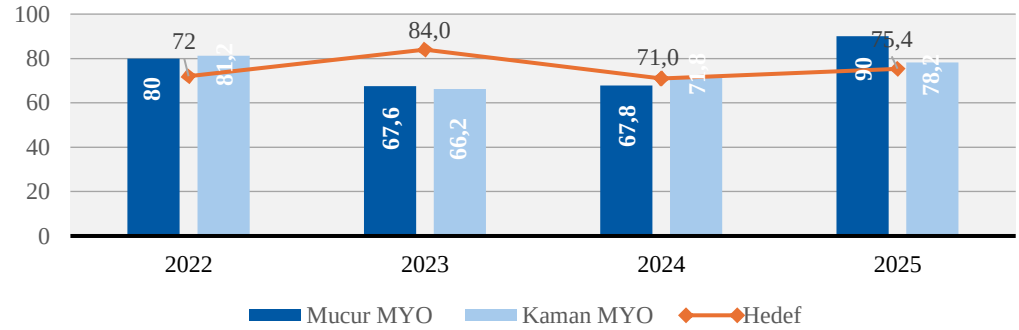
6.2: Müşteri (Çalışan) Algı Sonuçları NOT: Dış birim olarak akran (myo) değerlendirme verisi bulunamadığından üniversite iç birim (myo) değerlendirmesi yapılmıştır.

Gösterge Başlığı: Kuruluşun Toplumsal Cinsiyet Dengesi ve Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılığa İlişkin Taahhütlerini Gerçekleştirme Düzeyi

Süreç Sahibi: Rektörlük, Mucur Meslek Yüksekokulu, Bölüm Başkanlıkları

Gösterge Açıklaması: Mucur Meslek Yüksekokulu çalışanlarının eşitlik ve kapsayıcılığa yönelik algı sonuçları 2022'den 2024'e kadar hafif bir düşüş eğilimi göstererek dalgalanmalar yaşanmış olup, 2025 yılında ciddi bir sıçrama yaparak %90'a ulaşmış ve 4 yıllık izleme döneminde en yüksek seviyesine ulaşmıştır. Gerçekleşme sonuçları ve hedef sistematığına göre konulan hedefler 2022'de %80 iken, sonrasındaki yıllarda %67 civarında dengede tutulmuştur.

Kuruluşun Toplumsal Cinsiyet Dengesi ve Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılığa İlişkin Taahhütlerini Gerçekleştirme Düzeyi

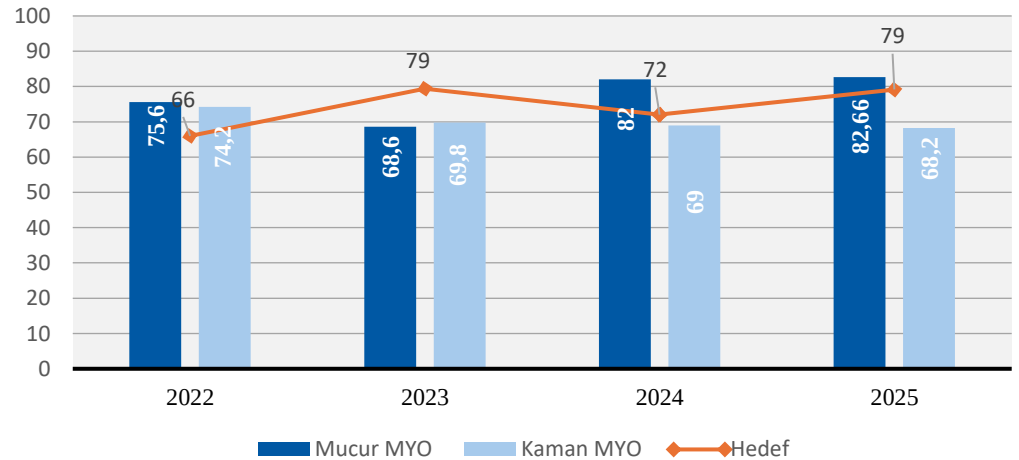


Gösterge Başlığı: Kuruluşun Gelecekteki Çalışma Biçimlerine Uyum Şekli

Süreç Sahibi: Rektörlük, Mucur Meslek Yüksekokulu, Bölüm Başkanlıkları

Gösterge Açıklaması: Mucur Meslek Yüksekokulunun gelecekteki çalışma biçimlerine uyum şekline yönelik algı sonucunda 2022'de %75,60 olan uyum düzeyi, 2023'te %68,60'e gerilemiştir. Ancak bu düşüşün ardından 2024 (%82) ve 2025 (%82,66) yıllarında çok güçlü bir yükseliş ivmesi yakalayarak en yüksek seviyesine ulaşmıştır. 2025 yılı sonucu yüksekokulun gelecekteki çalışma biçimlerine uyum konusunda en başarılı olduğu yıl olarak dikkat çekmektedir. Son yıl hedefi olan %79 hedefi 2025 yılında aşılmıştır.

Kuruluşun Gelecekteki Çalışma Biçimlerine Uyum Şekli

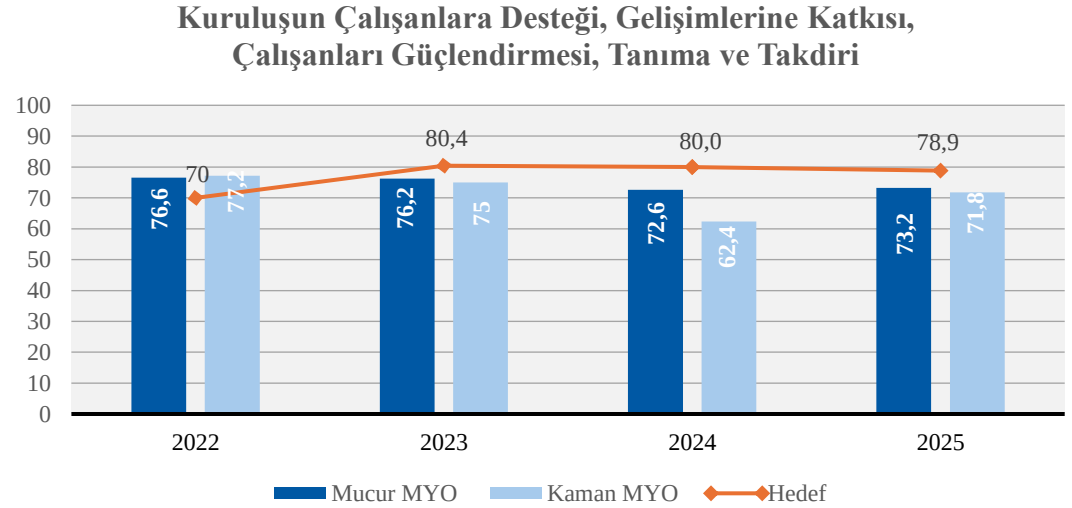


6.2: Müşteri (Çalışan) Algı Sonuçları NOT: Dış birim olarak akran (myo) değerlendirme verisi bulunamadığından üniversite iç birim (myo) değerlendirmesi yapılmıştır.

Gösterge Başlığı: Kuruluşun Çalışanlara Desteği, Gelişimlerine Katkısı, Çalışanları Güçlendirmesi, Tanıma ve Takdiri

Süreç Sahibi: Rektörlük, Mucur Meslek Yüksekokulu, Bölüm Başkanlıkları

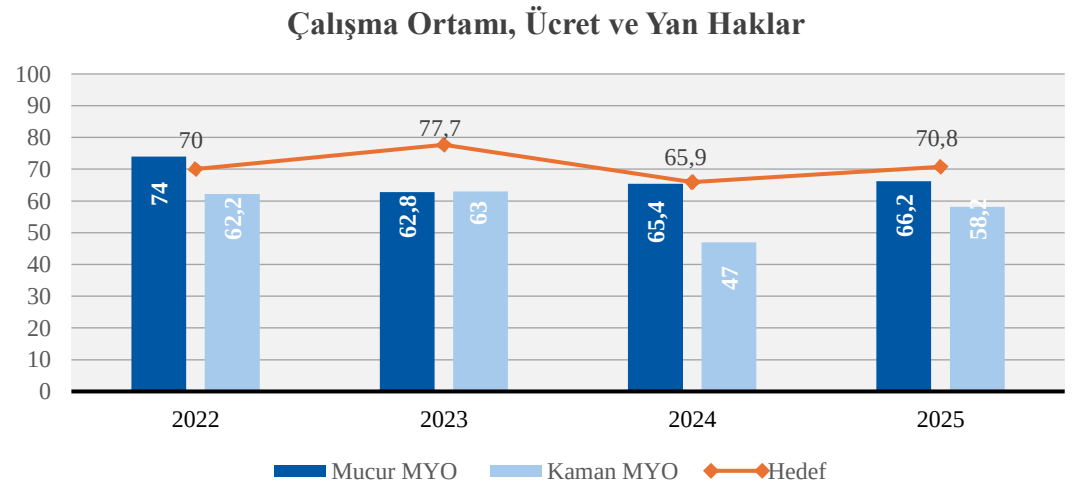
Gösterge Açıklaması: Mucur Meslek Yüksekokulu çalışanlarına desteği, gelişimlerine katkısı, çalışanları güçlendirmesi, tanıma ve takdiri konusundaki uygulamalarını 4 yıllık algı sonuçlarıyla izlemektedir. Bu algı sonuçları, yüksekokulun bu konuda yıllar içinde dalgalı bir seyir izleyen ancak son iki yılda belirgin bir toparlanma ve başarı yakalayan bir performans sergilediğini ortaya koymaktadır. 2022 yılında %76,60'lık bir oran yakalanarak %70 olan dönem hedefinin üzerinde bir başlangıç yapmıştır. 2023 yılındaki çok az bir düşüşün ardından 2024 ve 2025 yıllarında duran bir döneme girdiği görülmektedir



Gösterge Başlığı: Çalışma Ortamı, Ücret ve Yan Haklar

Süreç Sahibi: Rektörlük, Mucur Meslek Yüksekokulu, Bölüm Başkanlıkları

Gösterge Açıklaması: Meslek Yüksekokulu çalışanlarının algı ve motivasyonunu doğrudan etkileyen bu kritik alanda dalgalı fakat ardışık yıllarda yükselen bir performans ortaya koymaktadır. Bu doğrultuda, 2022 yılında %74 ile başarılı bir sonuç üretmiş; ancak 2023 yılında yaşanan iç veya dış dinamiklerin etkisiyle %62,80 seviyesine gerileyerek yükselen kurum hedefinin altında kalmıştır. 2024 yılında ücret ve yan haklar konusundaki algı sonucu oranını %65,40 seviyelerinden ortalama bir puanlık artış ile 2025 yılında %66,20' seviyelerinde görünmektedir.

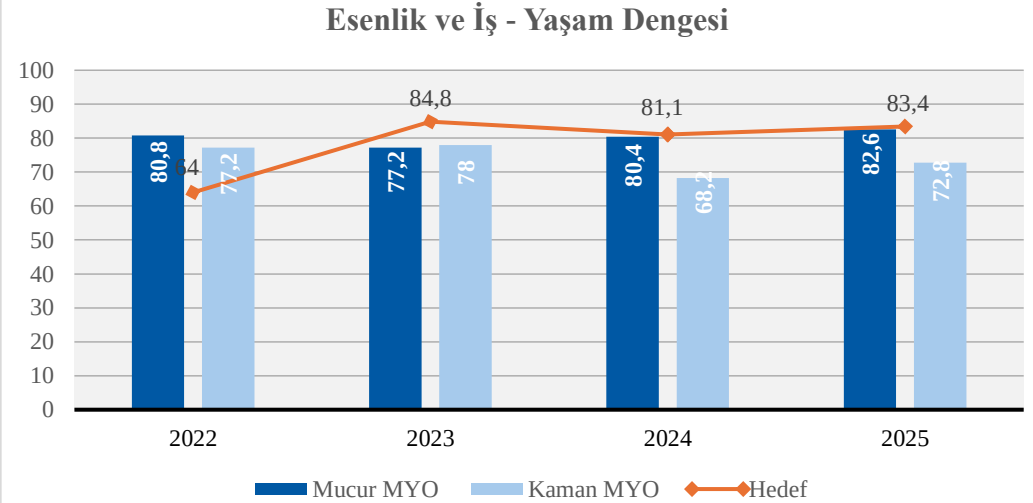


6.2: Müşteri (Çalışan) Algı Sonuçları NOT: Dış birim olarak akran (myo) değerlendirme verisi bulunamadığından üniversite iç birim (myo) değerlendirmesi yapılmıştır.

Gösterge Başlığı: Esenlik ve İş-Yaşam Dengesi

Süreç Sahibi: Rektörlük, Mucur Meslek Yüksekokulu, Bölüm Başkanlıkları

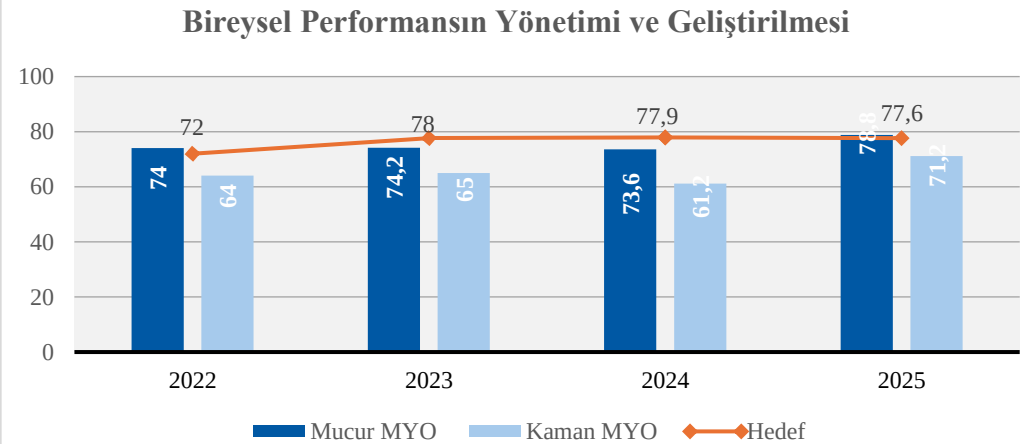
Gösterge Açıklaması: Mucur Meslek Yüksekokulu çalışan refahını odak noktasına alan stratejik yaklaşımı doğrultusunda, 2022 yılında %80,80 ile başlangıç hedefinin üzerinde başarılı bir performans kaydetmiş; ancak 2023 yılında %77,20'ye gerileyerek belirlenen kurum hedefinin gerisinde kalmıştır. Bu durum, sürekli gözden geçirme prensibi uyarınca bir müdahale ihtiyacını ortaya koymuştur. Bu performans düşüşünün ardından tetiklenen kurumsal iyileştirme süreçleri etkisini göstermiş; 2024 yılında oranını %80,40'a yükselterek %81,10 olan hedef ile arasında bir puanlık seviye görünmektedir. 2025 yılında da sürdürerek dört yıllık sürenin en yüksek seviyesi olarak %82,60'a ulaşmıştır. Son iki yılda akran kıyaslamasında performans değerlerini belirgin şekilde geride bıraktığı görülmektedir.



Gösterge Başlığı: Bireysel Performansın Yönetimi ve Geliştirilmesi

Süreç Sahibi: Rektörlük, Mucur Meslek Yüksekokulu, Bölüm Başkanlıkları

Gösterge Açıklaması: Mucur Meslek Yüksekokulu çalışanlarının bireysel performans yönetimi ve geliştirilmesi konusundaki algı sonuçları incelendiğinde, memnuniyet düzeyinin 2022 yılında %74, ile yıl hedefinin üzerinde bir başlangıç yapmış; 2023 yılında ise %74,20' seviyesine ulaşmış olsa da (%78) olan kurum hedefinin dört puanlık gerisinde kalmıştır. 2024 yılında memnuniyet düzeyini %73,60' seviyelerine kadar gerilemiş olup; Bu girdileri hızlıca performansa dönüştüren yüksekokul sürekli gelişim yaklaşımıyla %77,60'lık kurum hedefini 2025 yılında da dört yıllık sürenin en üst seviyesi olarak %78 oranına ulaşmış ve %77,6 olan nihai yıl hedefini başarıyla geride bırakmıştır.

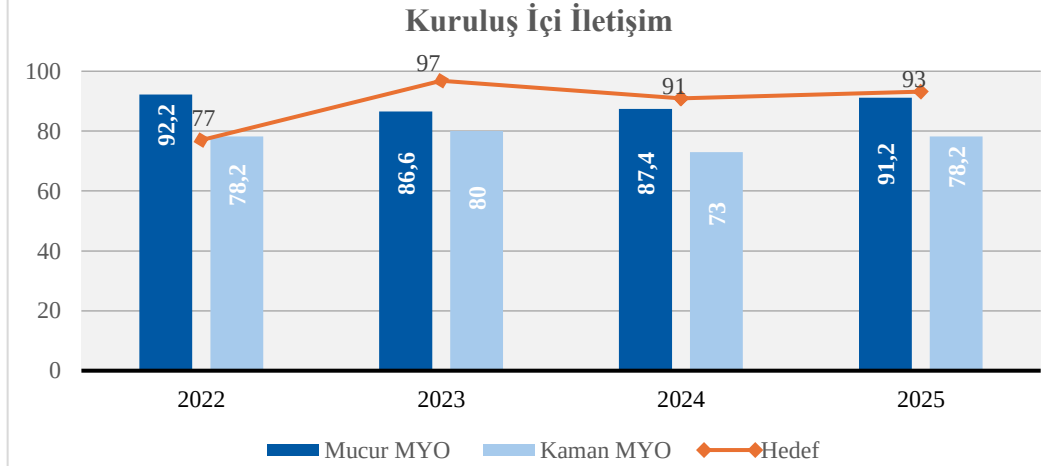


6.2: Müşteri (Çalışan) Algı Sonuçları NOT: Dış birim olarak akran (myo) değerlendirme verisi bulunamadığından üniversite iç birim (myo) değerlendirmesi yapılmıştır.

Gösterge Başlığı: Kuruluş İçi İletişim

Süreç Sahibi: Rektörlük, Mucur Meslek Yüksekokulu, Bölüm Başkanlıkları

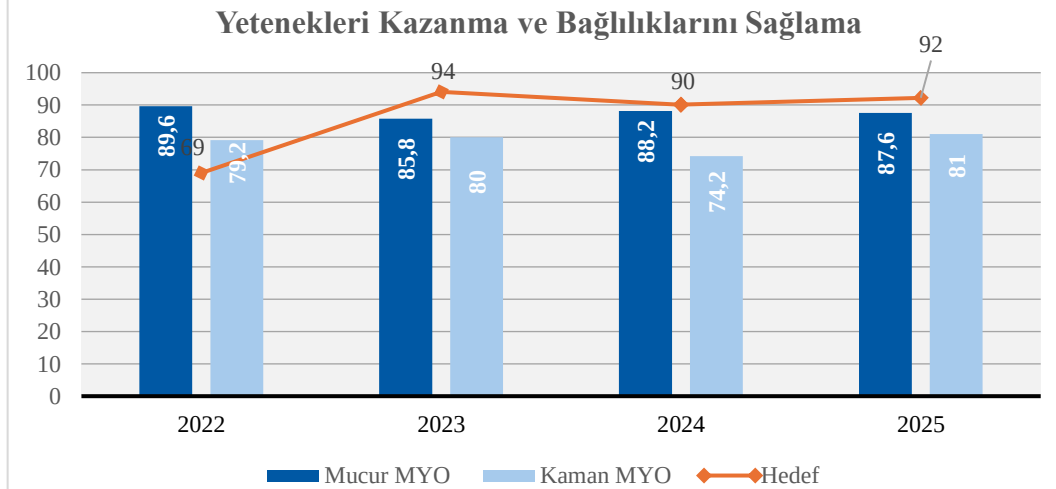
Gösterge Açıklaması: Mucur Meslek Yüksekokulu iç paydaş iletişim süreçlerinde istikrarlı bir iyileşme eğilimi sergilediği görülmektedir. 2022 yılında kurum içi iletişime yönelik memnuniyet düzeyi %92,2 oranı ile kıyaslama değerinin (%77,) üzerinde başarılı bir performans göstermiştir. Çalışanların kurum içi iletişime yönelik memnuniyet düzeyi, 2023 (%86,60) ve 2024 (%87,40) yıllarında yatay-artan bir seyir izlemiş, ancak bu dönemde yükseltilecek hedeflerin (%93) hafifçe gerisinde kalmıştır. Yapılan iyileştirmeler sonucunda, kurum içi iletişim kanallarının güçlendirilmesi çalışmalarının olumlu sonucu olarak, 2025 yılında performans bariz bir ivmeyle %91,20 orana ulaşarak %93 olan nihai hedefe tam uyum noktasına yaklaşmıştır.



Gösterge Başlığı: Yetenekleri Kazanma ve Bağlılıklarını Sağlama

Süreç Sahibi: Rektörlük, Mucur Meslek Yüksekokulu, Bölüm Başkanlıkları

Gösterge Açıklaması: Mucur Meslek Yüksekokulu çalışanlarının "Yetenekleri Kazanma ve Bağlılıklarını Sağlama" verileri incelendiğinde, dalgalı ancak son dönemde güçlü bir gelişim gösteren bir performans grafiğine sahip olduğu görülmektedir. 2022 yılında %89,60 oran ile kıyaslanan akran myo nun (%79,2) üzerinde başarılı bir başlangıç yapmıştır. 2023 yılında da yükselişine ara vererek %85,80 oranına 4 puanlık bir düşüşle belirlenen hedefin (%94) hemen altında yer almıştır. 2024 yılında ise çalışanların bu konudaki algı düzeyinde belirgin bir yükseliş yaşanmış %88,20 oranına ulaşarak. %90 olan kurum hedefine göz kırpmaktadır 2025 yılında yüksekokulun %87,60 seviyelerinde kalmasıyla arkan kıyaslamasında üstünlüğü elde etse (%92) olan kurum hedefinin gerisinde kaldığı görülmektedir.

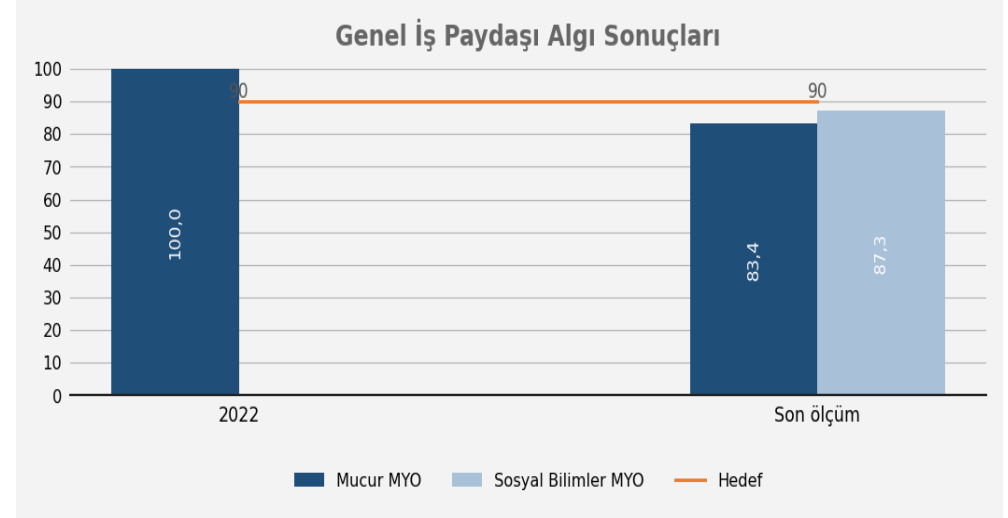


6.3: İş Paydaşları Algı Sonuçları

Gösterge Başlığı: Genel İş Paydaşı Algı Sonuçları

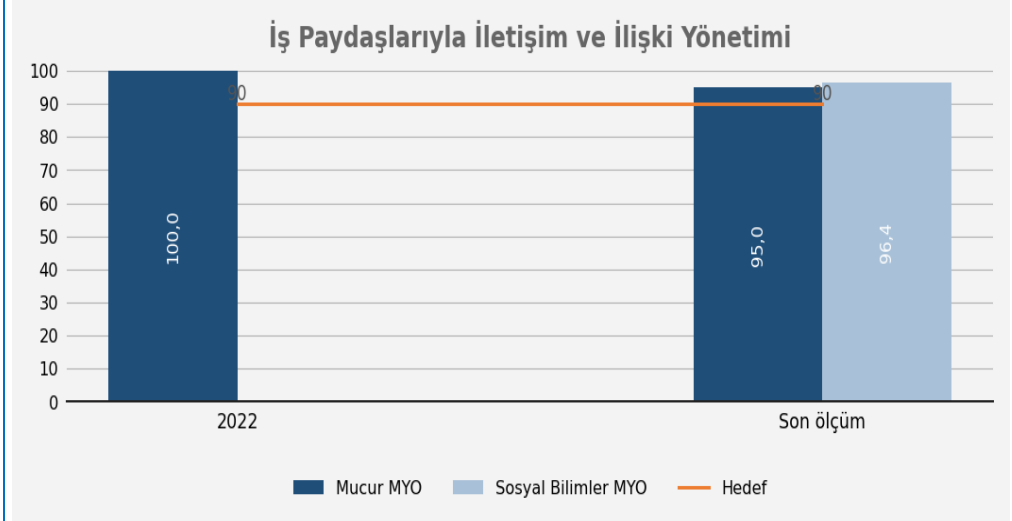
Süreç Sahibi: Mucur Meslek Yüksekokulu, Bölüm Başkanlıkları

Gösterge Açıklaması: 2022 yılında 7 iç/dış paydaşın katıldığı Paydaş Değerlendirmesi Anketinde genel memnuniyet %100 olarak gerçekleşmiştir. Son Birim Yönetişim ve İşbirlikleri Paydaş Anketinde genel ortalama 4,17/5 olup %83,4'e karşılık gelmektedir. Kıyaslama amacıyla kullanılan Sosyal Bilimler MYO sonucu %87,3'tür. Son ölçümde Mucur MYO kıyaslama değerinin 3,9 puan altında kalmıştır. Ölçüm araçları ve katılımcı profillerindeki farklılık nedeniyle sonuçlar eğilim ve referans kıyaslaması çerçevesinde değerlendirilmelidir.

**Gösterge Başlığı:** İş Paydaşlarıyla İletişim ve İlişki Yönetimi

Süreç Sahibi: Mucur Meslek Yüksekokulu, Bölüm Başkanlıkları

Gösterge Açıklaması: 2022 Paydaş Değerlendirmesi Anketinde sağlıklı iletişim kurulması, taleplere zamanında cevap verilmesi ve paydaşlarla toplantılar düzenlenmesine ilişkin memnuniyet %100'dür. Son paydaş anketinde iletişim ve ilişki yönetimi sonucu 4,75/5, yani %95 olarak gerçekleşmiştir. Sosyal Bilimler MYO kıyaslama değeri %96,4'tür. Mucur MYO yüksek düzeyini korumakla birlikte kıyaslama değerinin 1,4 puan gerisindedir.

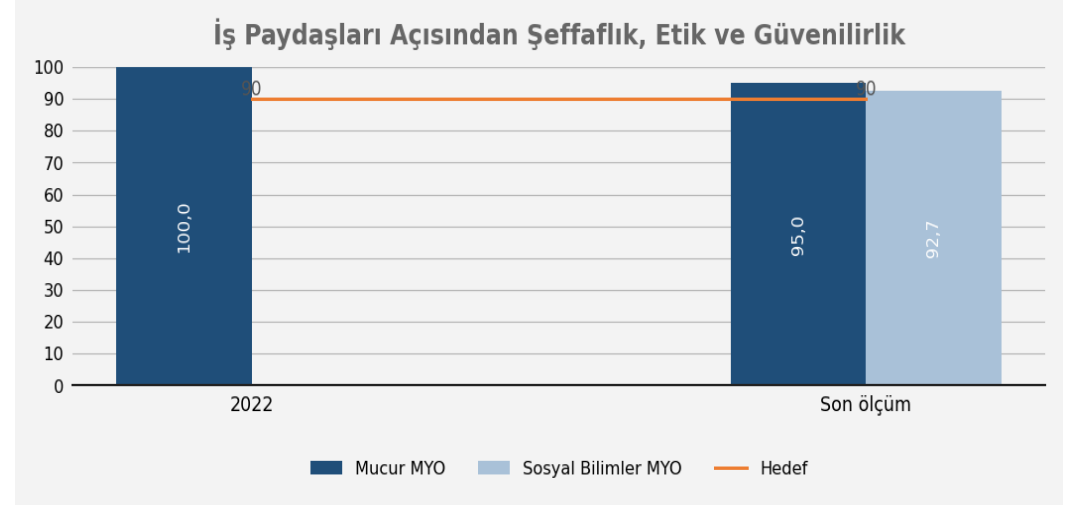


6.3: İş Paydaşları Algı Sonuçları

Gösterge Başlığı: İş Paydaşları Açısından Şeffaflık, Etik ve Güvenilirlik

Süreç Sahibi: Mucur Meslek Yüksekokulu, Bölüm Başkanlıkları

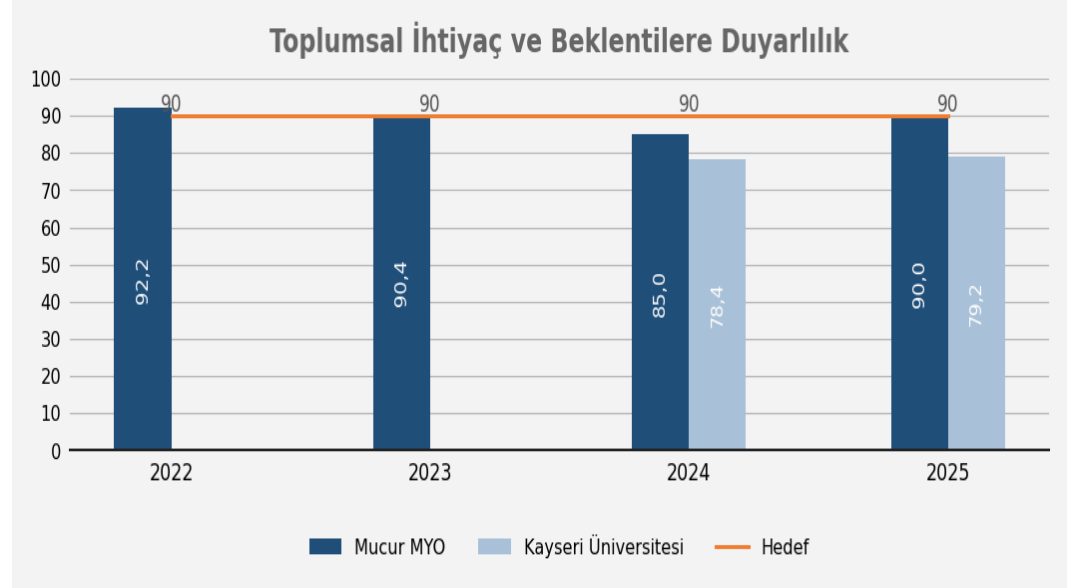
Gösterge Açıklaması: 2022 yılında paydaşların birimin olumlu imajı, önerilerin dikkate alınması ve taleplere zamanında cevap verilmesine ilişkin memnuniyet %100 olarak gerçekleşmiştir. Son paydaş anketinde şeffaflık ve etik anlayışı/güvenilirlik sonuçları 4,75/5 düzeyinde olup %95'e karşılık gelmektedir. Sosyal Bilimler MYO kıyaslama değeri %92,7'dir. Son ölçümde Mucur MYO referans kıyaslama değerinin 2,3 puan üzerindedir.



Gösterge Başlığı: Toplumsal İhtiyaç ve Beklentilere Duyarlılık

Süreç Sahibi: Mucur Meslek Yüksekokulu, Bölüm Başkanlıkları

Gösterge Açıklaması: Doğrudan toplum algısı anketi bulunmadığından gösterge, kurum kültürü anketindeki uyum kültürü, müşteri/paydaş odaklılık ve değişime açıklık boyutları üzerinden dolaylı olarak değerlendirilmiştir. Sonuçlar 2022'de %92,2 iken 2023'te %90,4'e ve 2024'te %85,0'e gerilemiştir. 2025 genel kurum kültürü sonucu %90,0'a yükselerek toparlanmaya işaret etmektedir. Kıyaslama verisi 2024'te %78,4, 2025'te %79,2'dir.

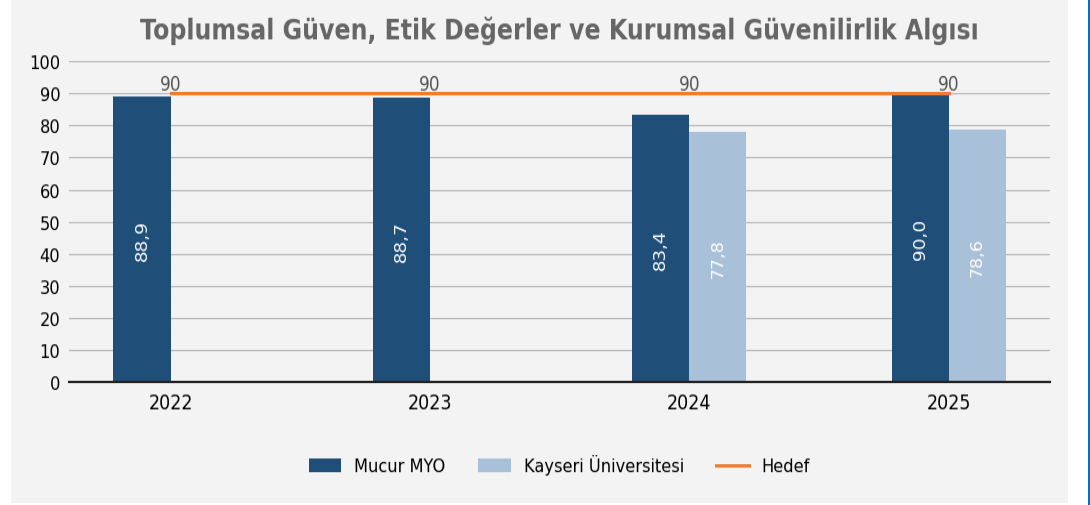


6.4: Toplum Algı Sonuçları

Gösterge Başlığı: Toplumsal Güven, Etik Değerler ve Kurumsal Güvenilirlik Algısı

Süreç Sahibi: Mucur Meslek Yüksekokulu, Bölüm Başkanlıkları

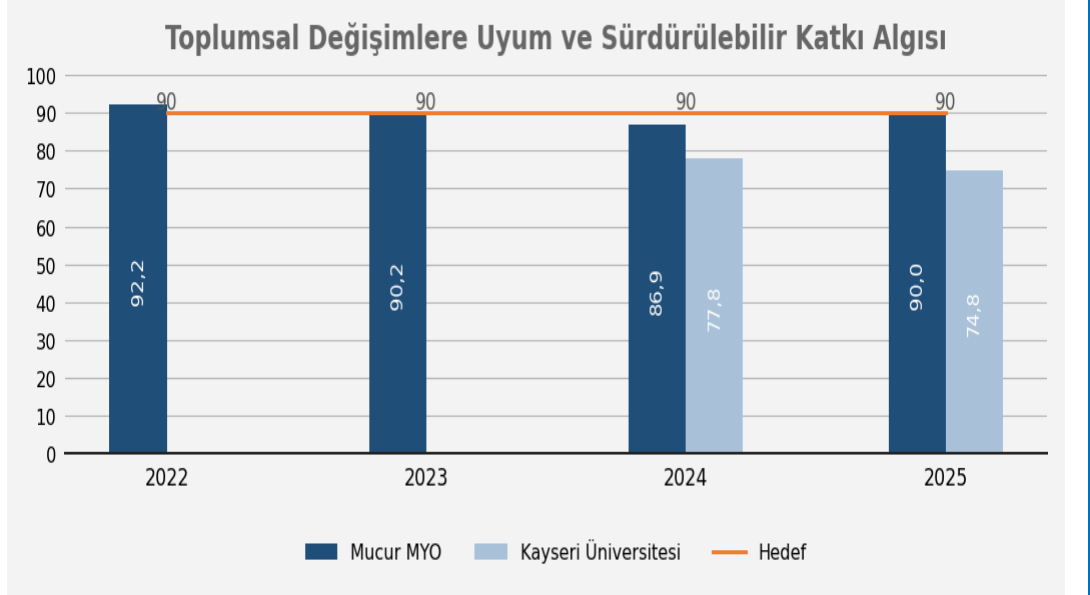
Gösterge Açıklaması: Gösterge, kurum kültürü anketindeki temel değerler, uzlaşma ve koordinasyon bileşenlerinden hareketle oluşturulmuştur. Mucur MYO'nun dolaylı gösterge değeri 2022'de %88,9, 2023'te %88,7 ve 2024'te %83,4 olarak gerçekleşmiştir. 2025 genel kurum kültürü sonucu %90,0'dır. Kıyaslama verisi 2024'te %77,8, 2025'te %78,6'dır. 2024'teki düşüş gelişime açık alan olarak izlenmeli, 2025'teki toparlanma sürdürülebilir kılınmalıdır.



Gösterge Başlığı: Toplumsal Değişimlere Uyum ve Sürdürülebilir Katkı Algısı

Süreç Sahibi: Mucur Meslek Yüksekokulu, Bölüm Başkanlıkları

Gösterge Açıklaması: Doğrudan toplum algısı verisi bulunmadığından gösterge, kurumun değişime açıklığı, örgütsel öğrenme ve stratejik yönelim kapasitesini içeren kurum kültürü verilerinden türetilmiştir. Mucur MYO sonucu 2022'de %92,2, 2023'te %90,2 ve 2024'te %86,9 iken 2025'te genel kurum kültürü sonucu %90,0'a yükselmiştir. Kıyaslama verisi 2024'te %77,8, 2025'te %74,8'dir. Mucur MYO'nun kıyaslama değerlerinin üzerinde olduğu görülmekle birlikte toplumsal katkının doğrudan ölçülmesine yönelik ayrı bir anket geliştirilmesi gelişime açık alandır.



6.5. İş Birlikleri ve Tedarikçiler Algı Sonuçları

Gösterge Başlığı: İş Birlikleri ve Tedarikçiler Algı Sonuçları

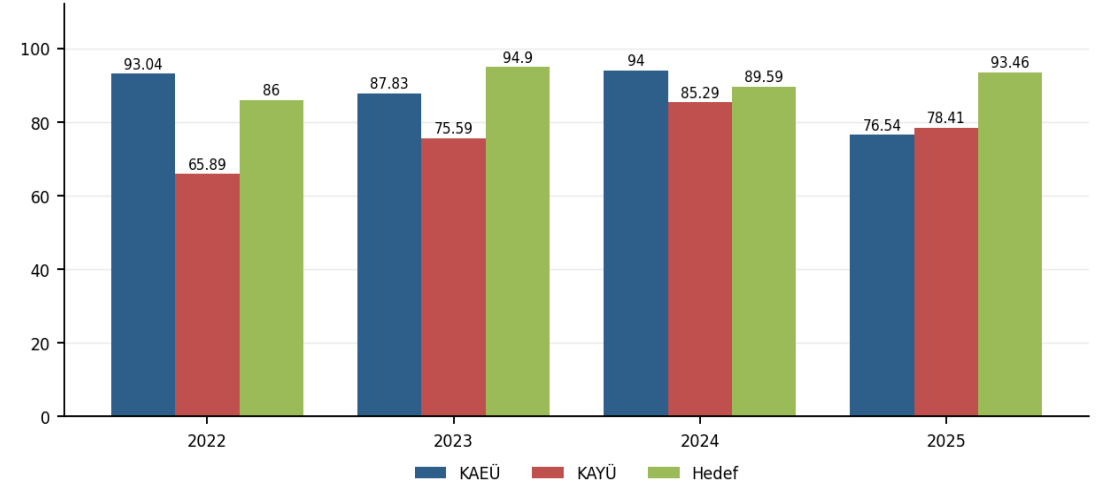
Süreç Sahibi: Mucur Meslek Yüksekokulu

Gösterge Açıklaması:

Mucur MYO, iş ortakları, ekosistem paydaşları ve tedarikçilerinin birime yönelik genel algı düzeyini akran kurum (KAYÜ) değerleri ve kurumsal hedeflerle karşılaştırmalı olarak takip etmektedir. 2022 yılında %93,04 gibi oldukça güçlü ve akran kurumun (%65,89) belirgin şekilde üzerinde bir algı sonucuyla süreç başlamıştır. 2023 yılında sonuç %87,83 seviyesine gerileyerek belirlenen hedefin altında kalmış; 2024 yılında ise %94 düzeyine ulaşarak %89,59 olan dönem hedefi aşılmış ve paydaş ilişkilerinde yeniden güven tazelenmiştir. Sürecin son yılı olan 2025'te algı sonucunun %76,54 seviyesine gerilediği ve %93,46 olan dönem hedefinin belirgin biçimde altında kaldığı görülmektedir.

Sonuç olarak iş birlikleri ve tedarikçi algı yönetiminde 2022 ve 2024 yıllarında hedef üstü başarılar yakalanmış ve akran kıyaslamasında üstünlük kurulmuş olsa da, ara yıllarda yaşanan gerilemeler tedarikçi ve paydaş ilişkileri yönetim modelinin yeniden yapılandırılması gereken stratejik bir gelişim alanı olduğunu göstermektedir. Bu doğrultuda birimizde tedarikçi geri bildirimlerinin düzenli aralıklarla toplanması ve satın alma sonrası değerlendirme uygulamasının yaygınlaştırılması planlanmaktadır.

İş Birlikleri ve Tedarikçiler Algı Sonuçları



Gösterge Başlığı: Kuruluşla Birlikte Çalışma Deneyimleri

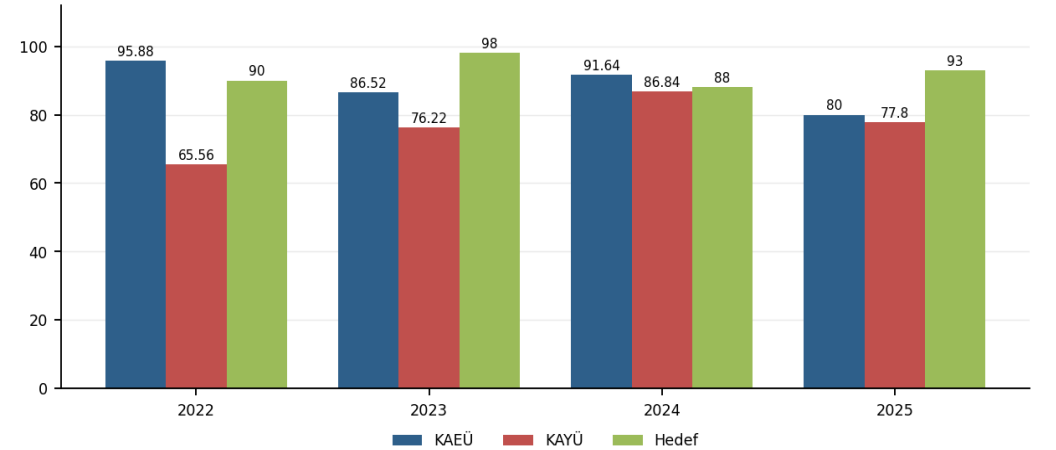
Süreç Sahibi: Mucur Meslek Yüksekokulu

Gösterge Açıklaması:

Tedarikçilerin ve iş birliği paydaşlarının birlikte çalışma deneyimine ilişkin algısı, akran kurum verileri ve kurumsal hedeflerle karşılaştırmalı olarak izlenmektedir. 2022 yılında %95,88 gibi oldukça yüksek ve akran kurumun çok üzerinde bir deneyim algısıyla süreç başlamıştır. 2023 yılında kurumsal hedef %98 gibi iddialı bir seviyeye çıkarılmış, gerçekleşme ise %86,52 ile bu hedefin altında kalmıştır. 2024 yılında yeniden güçlü bir toparlanma sergilenerek performans %91,64 seviyesine ulaştırılmış ve hedef geride bırakılmıştır. 2025 yılında hem gerçekleşme (%80) hem de akran kurum sonucu (%77,8) düşüş göstermiş ve hedefin altında kalmıştır.

Dönemin tamamında akran kurumun önünde yer alınması, birlikte çalışma deneyiminin güçlü bir kurumsal zemine sahip olduğunu ortaya koymaktadır. Mucur MYO düzeyinde bu sonuç; iş birliği protokollerinin yürütülmesinde tek elden koordinasyon, yazışmalarda hız ve süreçlerde öngörülebilirlik başlıklarının korunması gerektiğine işaret etmektedir.

Kuruluşla Birlikte Çalışma Deneyimleri



6.5. İş Birlikleri ve Tedarikçiler Algı Sonuçları

Gösterge Başlığı: Kuruluşun Birlikte Yaratma ve Karşılıklı Yarara Yönelik Çalışma Konusundaki Kararlılığı ve Başarısı

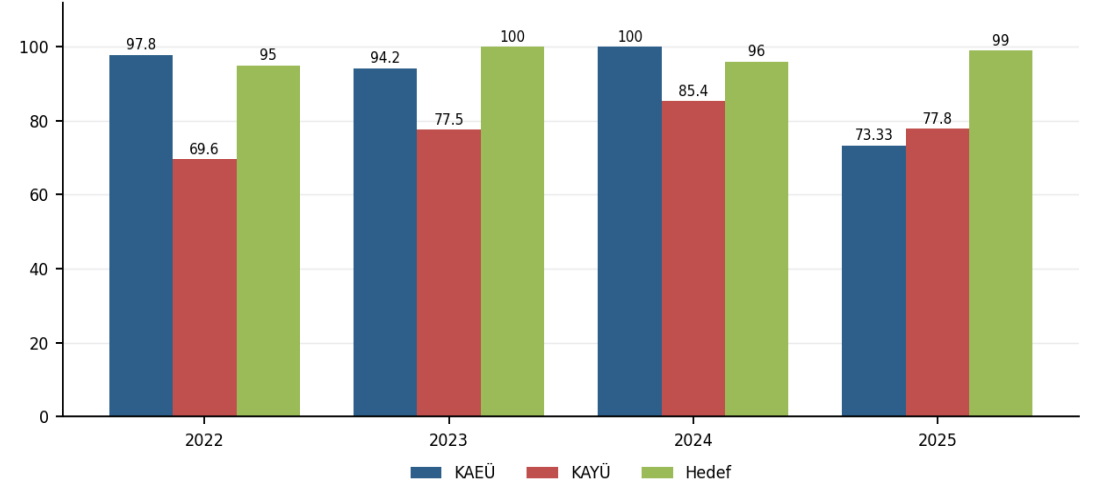
Süreç Sahibi: Mucur Meslek Yüksekokulu

Gösterge Açıklaması:

Birlikte değer yaratma ve karşılıklı yarar esaslı çalışma konusundaki kararlılık, dört yıllık algı sonuçlarıyla izlenmektedir. 2022 yılında %97,8 oranıyla yüksek bir algı başarıyla döneme başlanmış ve akran kurumun (%69,6) oldukça önüne geçilmiştir. 2023 yılında hedef 100 tam puan olarak belirlenmiş, gerçekleşme %94,2 ile bu iddialı hedefin altında kalmasına rağmen akran kurum karşısındaki üstünlük korunmuştur. 2024 yılında %100 tam puanlık kusursuz bir algı seviyesine ulaşılarak hem hedef hem de akran kurum geride bırakılmıştır. 2025 yılında ise %73,33 ile belirgin bir kırılma yaşanmıştır.

İlk üç yıl boyunca mükemmele yakın bir grafik çizilmiş olsa da son yılda yaşanan sert düşüş, iş birliği sürekliliğinin yeniden gözden geçirilmesini bir iyileştirme fırsatı olarak gündeme getirmiştir. Mucur MYO, birlikte üretim odaklı ortak proje, uygulamalı eğitim ve staj iş birliklerinin sayısını ve sürekliliğini artırmayı bu alanda öncelikli iyileştirme adımı olarak belirlemiştir.

Birlikte Yaratma ve Karşılıklı Yarara Yönelik Çalışma Kararlılığı



Gösterge Başlığı: Yeni Teknolojilerin ve Değişikliklerin Uygulanma Derecesi

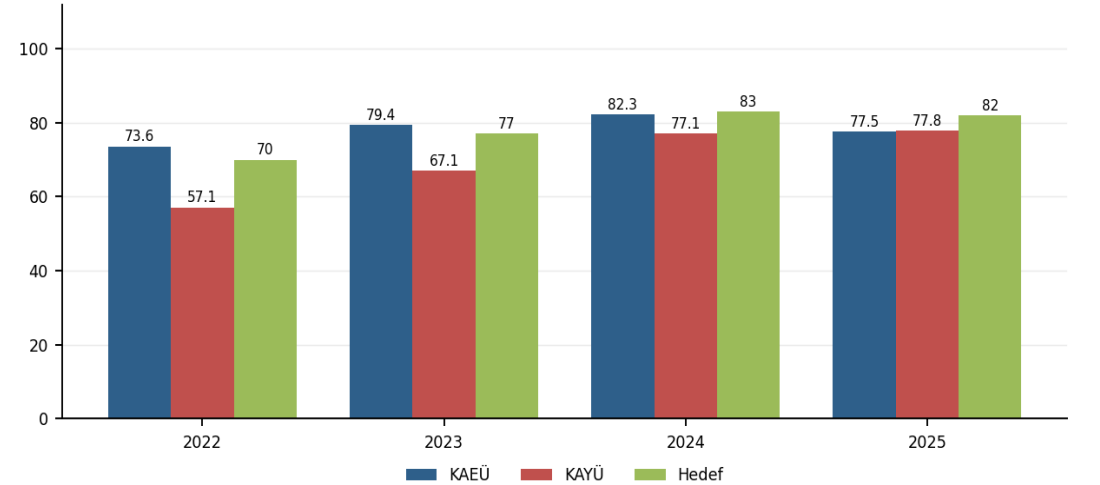
Süreç Sahibi: Mucur Meslek Yüksekokulu

Gösterge Açıklaması:

Yeni teknolojilerin ve değişikliklerin uygulanma derecesine yönelik paydaş algısı, akran kurum sonuçları ve kurumsal hedeflerle karşılaştırmalı olarak izlenmektedir. 2022 yılında %73,6 düzeyinde olumlu bir algı sonucuyla sürece başlanmış ve akran kurumun (%57,1) belirgin şekilde önüne geçilmiştir. Artış eğilimi 2023 yılında da sürmüştür, performans %79,4 seviyesine ulaştırılmıştır. 2024 yılında elde edilen %82,3'lük sonuç, teknolojik algı düzeyini dönemin zirvesine taşımış ve %83 olan hedefe oldukça yaklaşmıştır. 2025 yılında ise sonuç %77,5 seviyesine gerilemekle birlikte akran kurumla (%77,8) neredeyse eşit bir düzeyde kalmıştır.

Bu gösterge, 6.5 kapsamındaki göstergeler içinde en dengeli seyri gösteren başlıklardan biridir. Mucur MYO düzeyinde; laboratuvar ve atölye donanımlarının güncellenmesi, dijital satın alma ve talep süreçlerinin BKYS üzerinden yürütülmesi ve tedarikçilerle elektronik yazışma pratiklerinin yaygınlaştırılması bu algıyı destekleyen uygulamalar olarak öne çıkmaktadır.

Yeni Teknolojilerin ve Değişikliklerin Uygulanma Derecesi



6.5. İş Birlikleri ve Tedarikçiler Algı Sonuçları

Gösterge Başlığı: Kuruluşun Toplumsal Taahhütleri

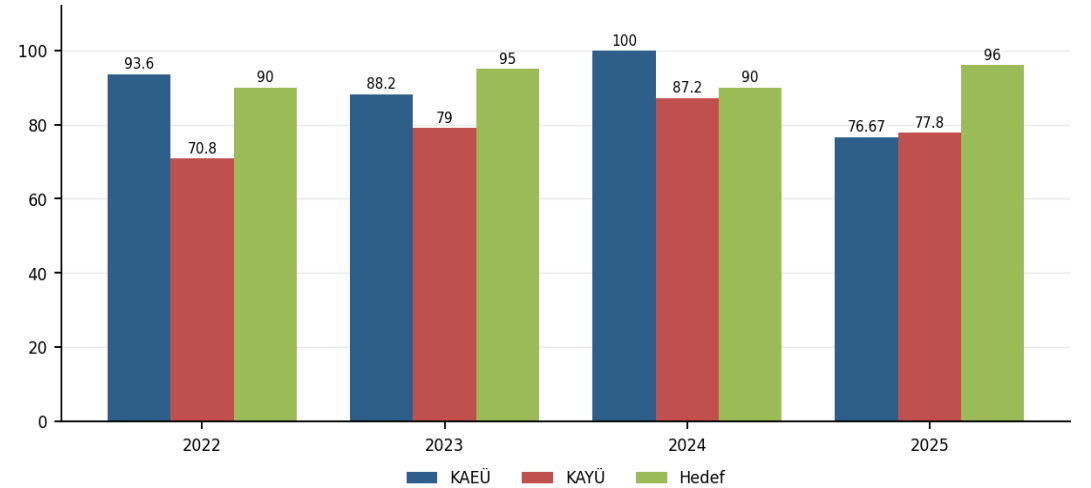
Süreç Sahibi: Mucur Meslek Yüksekokulu

Gösterge Açıklaması:

Toplumsal taahhütlere yönelik iş birliği ve tedarikçi algısı, akran kurum sonuçları ve kurumsal hedeflerle karşılaştırmalı olarak izlenmektedir. 2022 yılında %93,6 düzeyinde güçlü bir başlangıç yapılmış ve akran kurumun (%70,8) oldukça önünde yer alınmıştır. 2023 yılında performans %88,2 düzeyine gerileyerek hedefin altında kalmış olsa da akran üniversiteye karşı üstünlük sürdürülmüştür. 2024 yılında %100 tam puana ulaşarak hem %90 olan dönem hedefi aşılmış hem de akran kurum (%87,2) geride bırakılmıştır. 2025 yılında ise sonucun %76,67 seviyesine düştüğü görülmektedir.

İlk üç yıl boyunca hedef üstü ve tam puanlık başarılar yakalanmış olmakla birlikte, son yılda yaşanan gerileme toplumsal taahhüt takip mekanizmalarına yönelik bir iyileştirme ihtiyacı ortaya koymuştur. Birimimizde bölgesel kalkınma odaklı toplumsal katkı faaliyetlerinin paydaşlarla birlikte planlanması ve sonuçlarının düzenli olarak paylaşılması bu ihtiyaca yönelik temel iyileştirme yaklaşımıdır.

Kuruluşun Toplumsal Taahhütleri



Gösterge Başlığı: Kuruluşun Döngüsel veya Yenileyici Ekonomiye Geçme Kararlılığı ve Başarısı

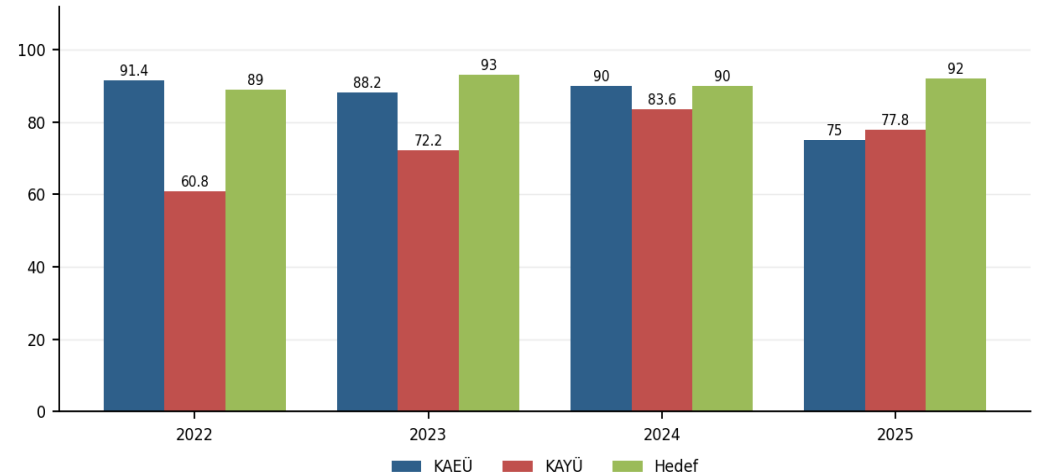
Süreç Sahibi: Mucur Meslek Yüksekokulu

Gösterge Açıklaması:

Döngüsel veya yenileyici ekonomiye geçme kararlılığı ve başarısına ilişkin algı düzeyi, akran kurum sonuçları ve kurumsal hedefler doğrultusunda takip edilmektedir. 2022 yılında %91,4 oranıyla oldukça başarılı bir algı düzeyi yakalanmış ve akran kurumun çok üzerinde bir başlangıç yapılmıştır. 2023 yılında gerçekleşme %88,2 seviyesine gerileyerek belirlenen hedefin altında kalmıştır. 2024 yılında tam olarak dönemsel hedef seviyesine ulaşarak %90 puanlık istikrarlı bir algı başarısı sergilenmiş ve akran kuruma karşı üstünlük korunmuştur. 2025 yılında ise algı sonucu %75 seviyesine keskin bir düşüş göstermiş, hedefin oldukça gerisinde kalmış ve ilk kez akran kurumun (%77,8) arkasına düşülmüştür.

Süreçin genelinde akran kurum karşısında lider bir duruş sergilenmiş olsa da son yılda yaşanan düşüşün akran kurumda da benzer biçimde ortaya çıkması, bu alandaki gerilemenin sektörel bir eğilimle de ilişkili olabileceğini düşündürmektedir. Mucur MYO düzeyinde sıfır atık uygulamaları, atık ayrıştırma ve geri kazanım süreçlerinin görünürlüğünün artırılması iyileştirme alanı olarak belirlenmiştir.

Döngüsel veya Yenileyici Ekonomiye Geçme Kararlılığı ve Başarısı



6.5. İş Birlikleri ve Tedarikçiler Algi Sonuçları

Gösterge Başlığı: Temel İş Birlikleri ve Tedarikçilerin Performansının Yönetimi ve İyileştirilmesi

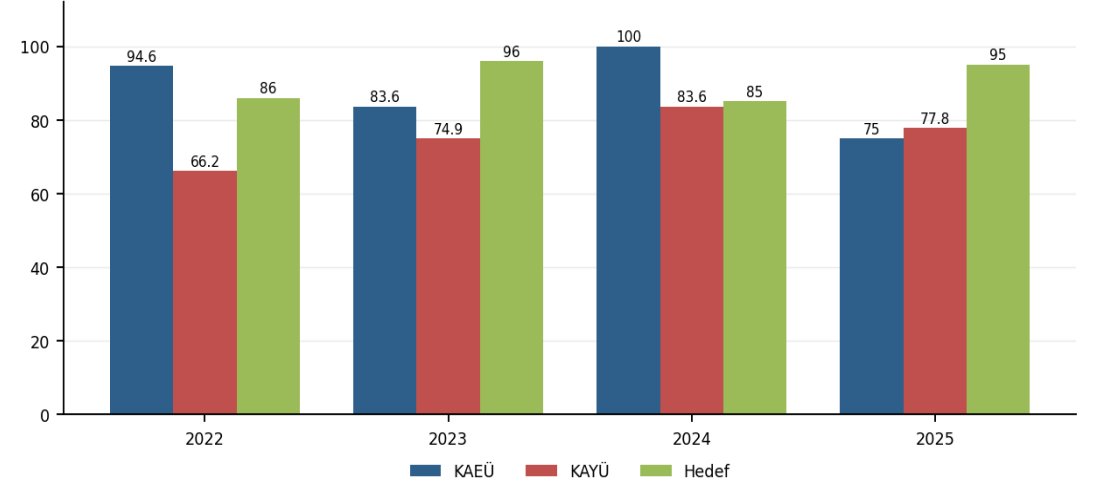
Süreç Sahibi: Mucur Meslek Yüksekokulu

Gösterge Açıklaması:

Ekosistem iş ortakları ve tedarikçilerin, süreç yönetimi ile iyileştirme uygulamalarına yönelik algısal geri bildirimleri dört yıllık ölçümlerle değerlendirilmektedir. İlk izleme dönemi olan 2022 yılında %94,6 düzeyinde yüksek bir algı başarısı yakalanmış ve akran kurumun oldukça üzerinde bir başlangıç yapılmıştır. 2023 yılında algı sonucu %83,6 düzeyine gerileyerek belirlenen hedefin altında kalmıştır. 2024 yılında %100 tam puana ulaşarak tedarikçi ilişkilerindeki algısal memnuniyet zirveye taşınmıştır. 2025 yılında ise %75 düzeyindeki sonuçla keskin bir düşüş gözlenmiştir.

Belirli dönemlerde tam puanlık ve hedef üstü operasyonel başarılar sergilenmiş olsa da, son yılda yaşanan gerileme tedarikçi iyileştirme ve performans takip süreçlerinin daha istikrarlı hale getirilmesi gereken bir gelişim alanı olduğunu ortaya koymaktadır. Bu kapsamda birimimizde tedarikçi performans değerlendirme formlarının her mal ve hizmet alımı sonrasında düzenli olarak doldurulması hedeflenmektedir.

Temel İş Birlikleri ve Tedarikçilerin Performansının Yönetimi ve İyileştirilmesi



Gösterge Başlığı: Kuruluşla İletişim ve İlişki Yönetimi

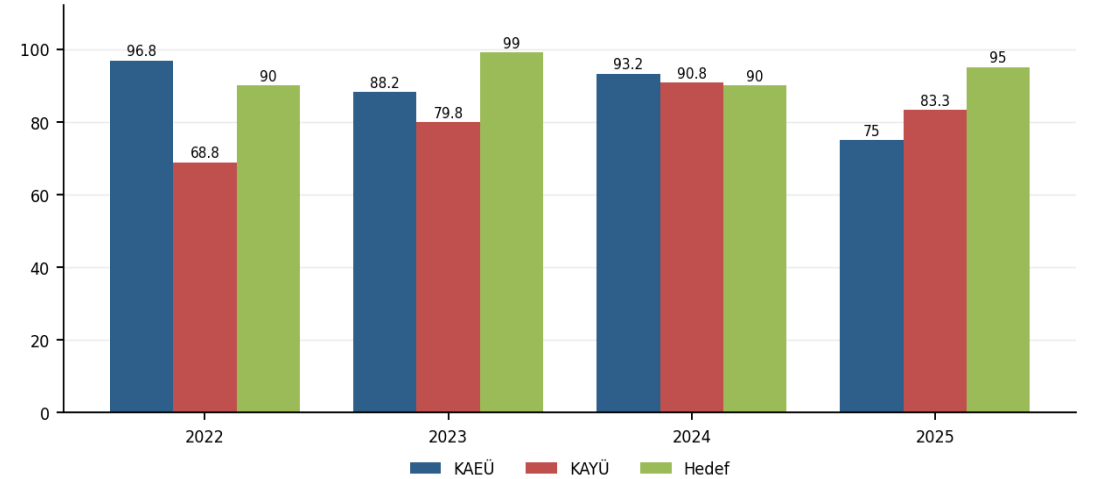
Süreç Sahibi: Mucur Meslek Yüksekokulu

Gösterge Açıklaması:

İletişim ve ilişki yönetimi performansına ilişkin paydaş algısı, akran kurum sonuçları ve kurumsal hedeflerle karşılaştırılmalı olarak izlenmektedir. 2022 yılında %96,8 düzeyinde oldukça yüksek bir başlangıç yapılmış ve akran kurumun çok üzerinde bir sonuç ortaya konulmuştur. 2023 yılında sonuç %88,2 oranına gerileyerek belirlenen hedefin altında kalsa da akran kuruma karşı üstünlük korunmuştur. 2024 yılında yeniden güçlü bir toparlanma sergilenerek %93,2 düzeyine ulaşılmış, böylece hem %90 olan dönem hedefi aşılmış hem de kıyaslama sonuçları geride bırakılmıştır. 2025 yılında ise sonucun %75 seviyesine düştüğü görülmektedir.

İletişim ve ilişki süreçlerine yönelik paydaş algısı yönetiminde belirli dönemlerde hedeflerin üstünde ve rekabetçi başarılar yakalanmış olup, son yılda yaşanan gerileme bir iyileştirme fırsatı olarak değerlendirilmektedir. Mucur MYO düzeyinde tek noktadan iletişim, yazışmaların zamanında sonuçlandırılması ve paydaş taleplerine geri dönüş süresinin kısaltılması öncelikli iyileştirme başlıklarıdır.

Kuruluşla İletişim ve İlişki Yönetimi



6.5. İş Birlikleri ve Tedarikçiler Algi Sonuçları

Gösterge Başlığı: Kuruluşun ve Uygulamalarının Yönetişim Yapısı, Şeffaflığı ve Etik Kuralları

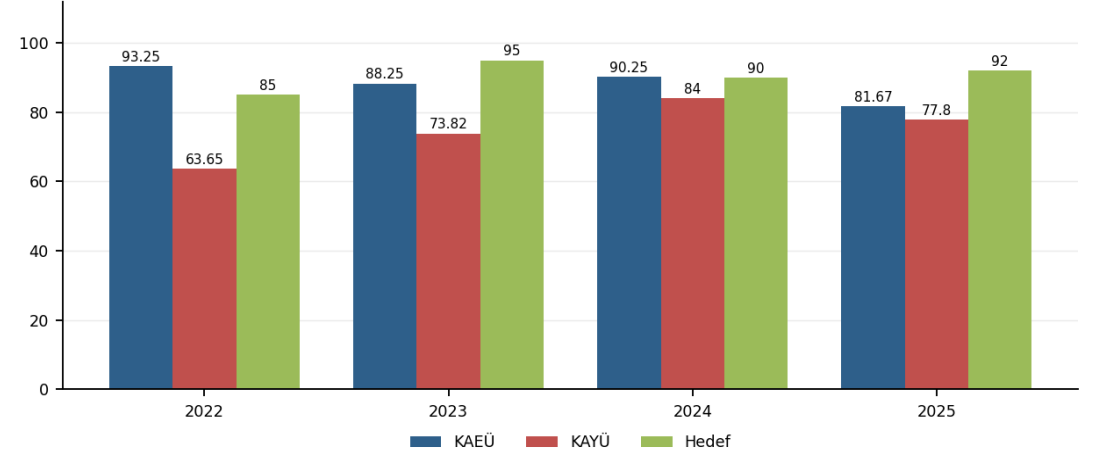
Süreç Sahibi: Mucur Meslek Yüksekokulu

Gösterge Açıklaması:

Kurumsal yönetim kalitesi, hesap verebilirlik, şeffaflık ve etik ilkelerin iş birliği paydaşları ile tedarikçiler üzerindeki algısal yansıması dört yıllık verilerle izlenmektedir. 2022 yılında %93,25 düzeyinde oldukça güçlü bir başlangıç yapılarak akran üniversitenin çok üzerinde bir sonuç oluşturulmuştur. 2023 yılında %88,25 oranına gerilenmiş, ancak akran üniversiteye karşı liderlik korunmuştur. 2024 yılında yeniden olumlu bir ivme yakalanarak %90,25 düzeyine ulaşılmış ve dönemsel hedef aşılmıştır. 2025 yılında algı sonucu %81,67 seviyesine gerilenmiş, buna rağmen yine akran kurum performansının üzerinde yer alınmıştır.

Dört yıllık izleme döneminin tamamında akran kuruma karşı belirgin bir üstünlük sağlanması, yönetim ve etik algısının güçlü ve sürdürülebilir bir zemine oturduğunu göstermektedir. Birimimizde satın alma ve iş birliği süreçlerinde şeffaflık, eşit muamele ve kayıt altına alma ilkeleri bu algının korunmasında belirleyici uygulamalardır.

Yönetişim Yapısı, Şeffaflığı ve Etik Kuralları



Gösterge Başlığı: Kuruluş ile Temel İş Birlikleri ve Tedarikçiler Arasındaki İlişkinin Sürdürülebilirliği

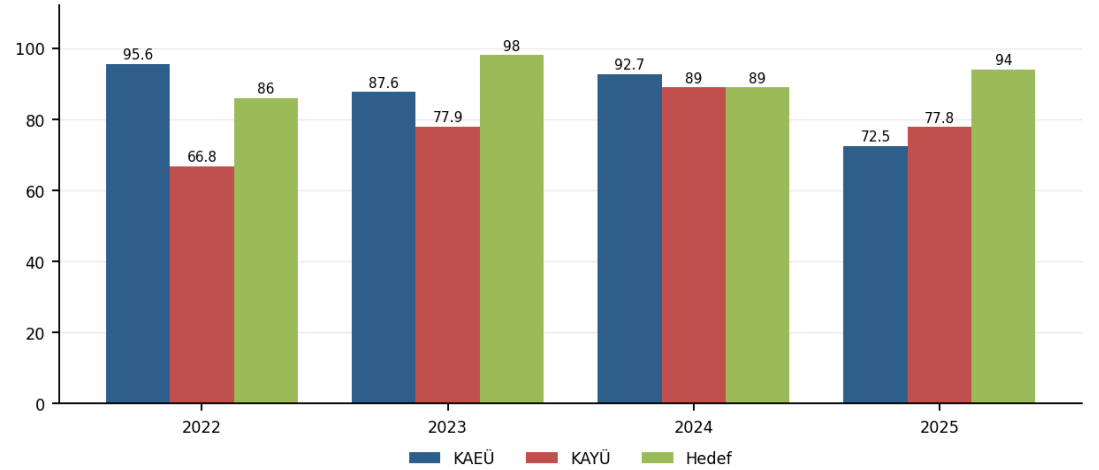
Süreç Sahibi: Mucur Meslek Yüksekokulu

Gösterge Açıklaması:

Tedarik zinciri ortakları ve paydaşlarla kurulan ilişkilerin uzun vadeli güvene dayalı sürdürülebilirliğine ilişkin algı, dalgalı bir grafik çizmektedir. 2022 yılında %95,6 düzeyinde oldukça yüksek bir başlangıç yapılmış, 2023 yılında ise %87,6 düzeyine gerilenmiştir. Buna rağmen akran üniversiteye karşı liderlik sürdürülmüştür. 2024 yılında yeniden olumlu bir ivme yakalanarak performans %92,7'ye çıkarılmıştır. Son ölçüm dönemi olan 2025 yılında ise iş birliği sürdürülebilirliği algısında ciddi bir kırılma yaşanarak %72,5 seviyesine gerilenmiştir.

Dönemsel olarak çok güçlü ve lider çıktılar elde edilmiş olsa da son yıldaki gerileme, iş birliklerinin süreklilik kazanması için protokollerin yenilenme takviminin izlenmesi ve uzun vadeli ortaklık ilişkilerinin kurumsallaştırılması gerektiğine işaret etmektedir.

Temel İş Birlikleri ve Tedarikçilerle İlişkinin Sürdürülebilirliği



6.5. İş Birlikleri ve Tedarikçiler Algı Sonuçları

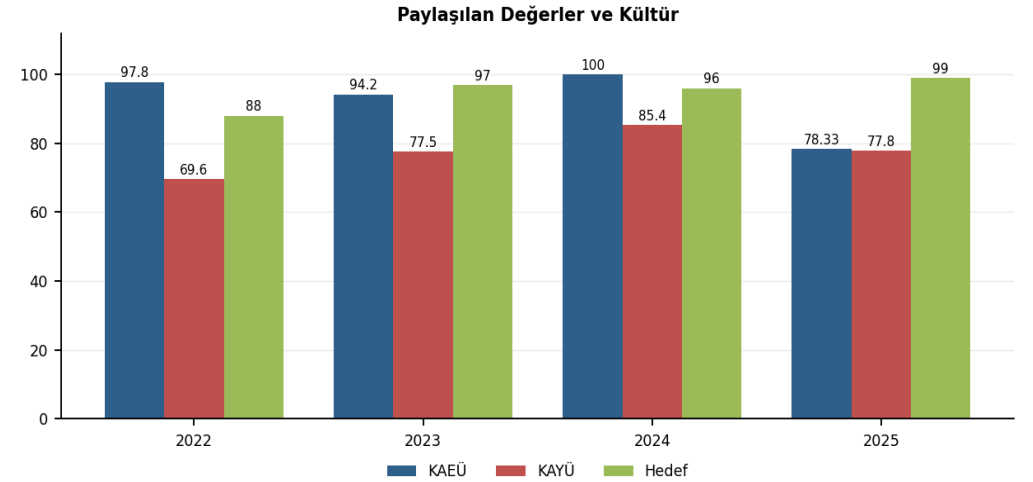
Gösterge Başlığı: Paylaşılan Değerler ve Kültür

Süreç Sahibi: Mucur Meslek Yüksekokulu

Gösterge Açıklaması:

Paylaşılan değerler ve kültür performansı, akran kurum sonuçları ve kurumsal hedeflerle karşılaştırmalı olarak izlenmektedir. 2022 yılında %97,8 düzeyinde güçlü bir algı başarısıyla sürece başlanmış ve kıyaslanan kurumun oldukça önüne geçilmiştir. 2023 yılında %94,2 düzeyinde akran kuruma karşı net üstünlük korunmuştur. 2024 yılında %100 tam puanlık kusursuz bir algı seviyesine ulaşılmış; böylece hem %96 olan dönemsel hedef hem de akran kurum geride bırakılarak kurumsal değerlerin gücü kanıtlanmıştır. 2025 yılında ise değerler ve kültür algısında bir düşüş yaşandığı ve sonucun %78,33 seviyesine gerilediği görülmektedir.

Bu düşüş neticesinde, kültür yayılımı ve paydaşlara yönelik değer odaklı iletişim mekanizmalarını sürekli kılacak iyileştirme fırsatları doğmuştur. Ahilik değerleri ekseninde yürütülen etkinliklerin dış paydaşlarla birlikte planlanması, birimimizde bu alandaki temel iyileştirme yaklaşımı olarak benimsenmiştir.



6. Nitel Analiz Algı Sonuçları

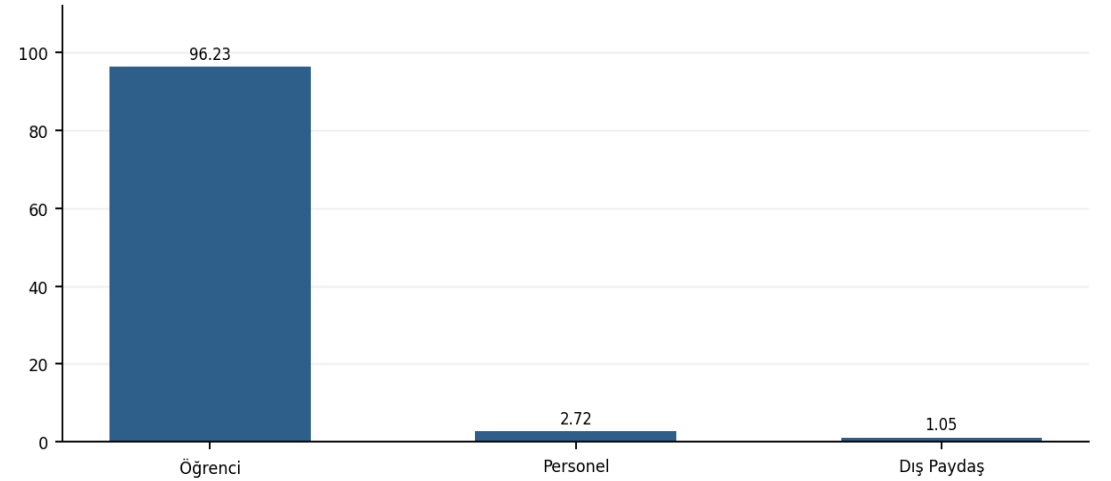
(MYS Bildirimlerinin İçerik Analizi ve Duygu Analizi)

Bu bölümde, Memnuniyet Yönetim Sistemi (MYS) üzerinden 2022–2025 döneminde alınan toplam 13.153 bildirimin içerik ve duygu analizi sonuçları sunulmaktadır. Bildirimler; istek, öneri, şikâyet, memnuniyet ve diğer olmak üzere beş türde sınıflandırılmış; paydaş türü ve süreç kategorisi bazında çözümlenmiştir. Tüm göstergelerde süreç sahibi Mucur Meslek Yüksekokulu'dur

Nitel Analiz Algı Sonuçları (MYS Bildirimlerinin İçerik Analizi/ Duygu Analizi)**Gösterge Başlığı:** 2022 Yılı MYS Bildirimlerinin Paydaş Türüne Göre Genel Dağılımı**Süreç Sahibi:** Mucur Meslek Yüksekokulu**Gösterge Açıklaması:**

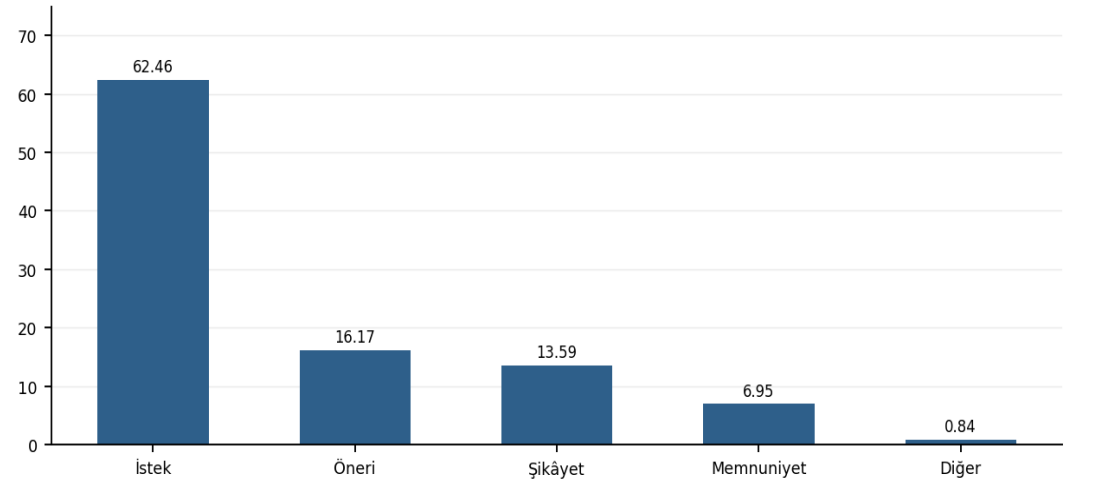
2022 yılı MYS bildirimlerinin içerik analizi sonuçlarına göre, sisteme ulaşan toplam bildirimlerin büyük çoğunluğu %96,23 ile en yoğun paydaş grubu olan öğrenciler tarafından oluşturulmuştur. İdari ve akademik personel %2,72, dış paydaşlar ise %1,05'lik bir bildirim oranına sahiptir.

Öğrenci bildirim oranının bu denli yüksek olması, birincil paydaş grubu olan öğrencilerin kurumsal aidiyet duygusunun, geri bildirim kanallarına olan güveninin ve sistemin erişilebilirliğinin yüksek olduğunu doğrulamaktadır. Mucur MYO düzeyinde bu tablo, öğrenci geri bildirimlerinin birim iyileştirme planlarının temel girdisi olarak konumlandırılmasını gerektirmektedir.

2022 Yılı MYS Bildirimlerinin Paydaş Türüne Göre Dağılımı (%)**Gösterge Başlığı:** 2022 Yılı MYS Bildirimlerinin Bildirim Türüne Göre Dağılımı**Süreç Sahibi:** Mucur Meslek Yüksekokulu**Gösterge Açıklaması:**

Paydaşlardan gelen her türlü geri bildirim stratejik bir gelişim fırsatı ve kurumsal öğrenme kaynağı olarak değerlendirilmektedir. 2022 yılındaki bildirimlerin %62,46'sı istek, %16,17'si ise öneri kategorisindedir. Gelişime açık alanları doğrudan gösteren şikâyet oranı %13,59 seviyesinde kalırken, memnuniyet bildirimleri %6,95, diğer konular ise %0,84 oranında dağılım göstermektedir.

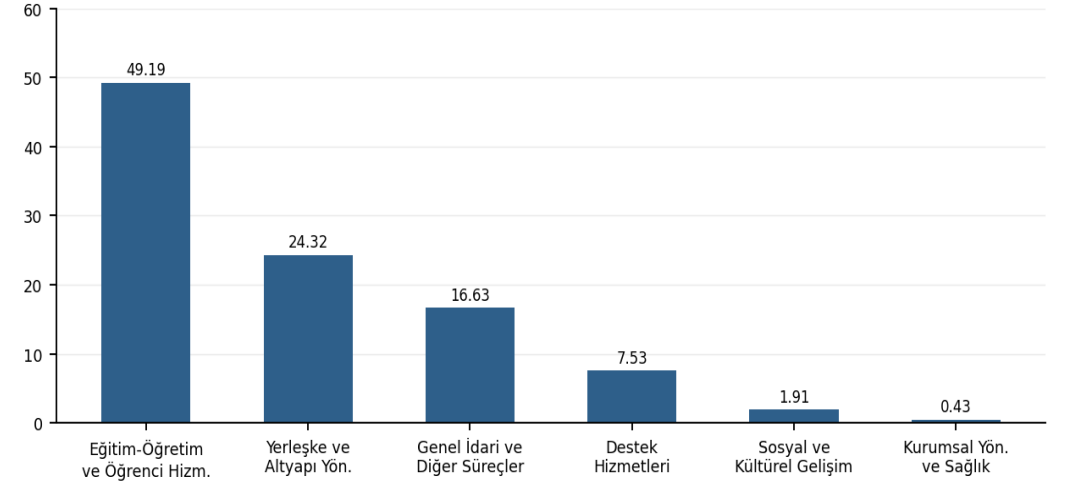
Toplam bildirimlerin yaklaşık %78,6'sının (istek ve öneri toplamı) proaktif katılım içeren unsurlardan oluşması, paydaşların gelişim süreçlerine katkı sağlama motivasyonunun ve kurumsal aidiyet algısının yüksek olduğunu kanıtlamaktadır. Şikâyet oranının görece düşük kalması, mevcut süreç ve hizmet standartlarının genel kabul düzeyini yansıtmaktadır.

2022 Yılı MYS Bildirimlerinin Bildirim Türüne Göre Dağılımı (%)

Nitel Analiz Algı Sonuçları (MYS Bildirimlerinin İçerik Analizi/ Duygu Analizi)**Gösterge Başlığı:** 2022 Yılı MYS Bildirimlerinin Kategorilere Göre Dağılımı**Süreç Sahibi:** Mucur Meslek Yüksekokulu**Gösterge Açıklaması:**

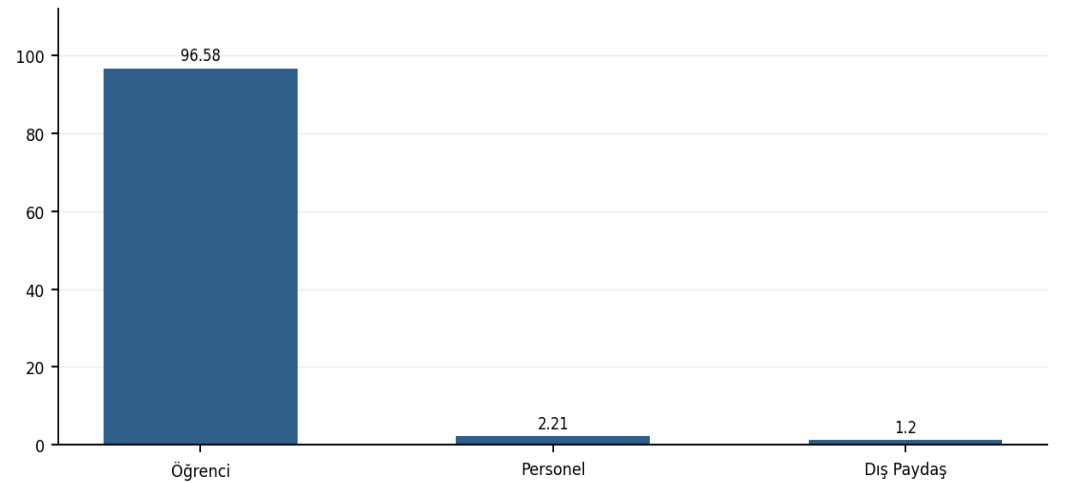
2022 yılı bildirimleri incelendiğinde, en yüksek etkileşim oranının %49,19 ile ana değer yaratan süreç olan eğitim-öğretim ve öğrenci hizmetleri kategorisinde olduğu görülmektedir. Bunu, operasyonel destek ve yaşam kalitesi süreçlerini temsil eden yerleşke ve altyapı yönetimi (%24,32), genel idari ve diğer süreçler (%16,63) ile destek hizmetleri (%7,53) takip etmektedir.

Bildirimlerin yaklaşık yarısının doğrudan eğitim-öğretim ve öğrenci hizmetleri sürecinde yoğunlaşması, yüksek öğrenci katılımını doğrulamakta ve birincil paydaşların akademik süreçlere yönelik yüksek duyarlılığını göstermektedir. Yerleşke ve altyapı yönetiminin dörtte birlik payı ise fiziki ve dijital kampüs olanaklarının paydaş deneyimindeki kritik ağırlığını ortaya koymaktadır.

2022 Yılı MYS Bildirimlerinin Kategorilere Göre Dağılımı (%)**Gösterge Başlığı:** 2023 Yılı MYS Bildirimlerinin Paydaş Türüne Göre Genel Dağılımı**Süreç Sahibi:** Mucur Meslek Yüksekokulu**Gösterge Açıklaması:**

2023 yılında bildirimlerin ezici çoğunluğunun (%96,58) öğrenciler tarafından oluşturulduğu görülmektedir. Bu durum, birincil paydaş grubu olan öğrencilerin dijital geri bildirim kanalına (MYS) son derece hızlı adapte olduğunu ve beklentilerini iletme konusunda güçlü bir katılım algısına sahip olduklarını göstermektedir.

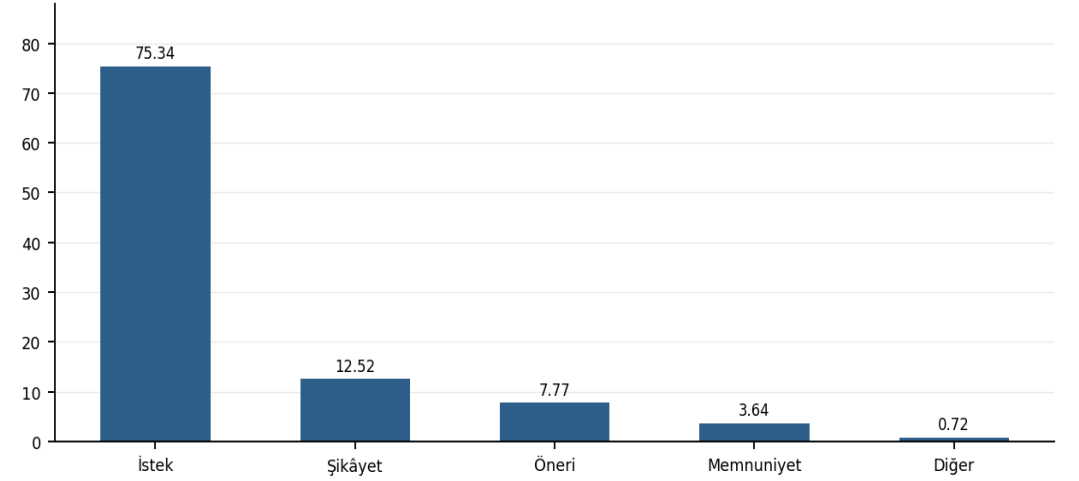
Buna karşın iç paydaş konumundaki personelin (%2,21) ve kurumsal ekosistemin tamamlayıcısı olan dış paydaşların (%1,20) sisteme katılım oranları kritik düzeyde düşük kalmıştır. Bu dağılım, paydaş algısı yönetiminin henüz gelişim aşamasında olduğunu ortaya koymakta; çalışanların ve dış paydaşların sisteme yönelik kurumsal güven ve aidiyet algılarını güçlendirecek farkındalık faaliyetlerinin yürütülmesi gerektiğine işaret etmektedir.

2023 Yılı MYS Bildirimlerinin Paydaş Türüne Göre Dağılımı (%)

Nitel Analiz Algı Sonuçları (MYS Bildirimlerinin İçerik Analizi/ Duygu Analizi)**Gösterge Başlığı:** 2023 Yılı MYS Bildirimlerinin Bildirim Türüne Göre Dağılımı**Süreç Sahibi:** Mucur Meslek Yüksekokulu**Gösterge Açıklaması:**

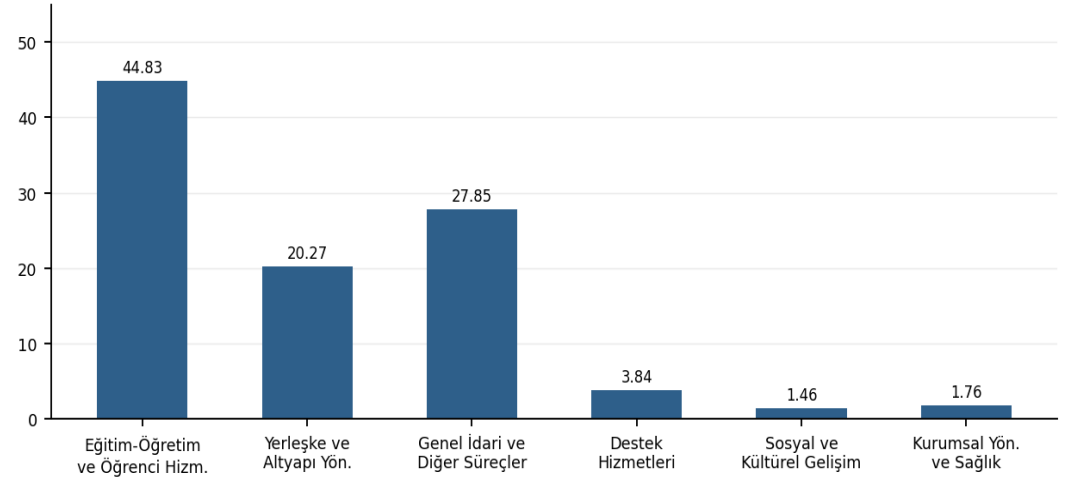
2023 yılında bildirimlerin ezici çoğunluğunun (%75,34) istek kategorisinde yoğunlaştığı görülmektedir. Bu yüksek oran, paydaş algısının kuruma karşı beklenti odaklı ve dinamik bir yapıda olduğunu ortaya koymaktadır; paydaşlar sorunlarını doğrudan şikâyeteye dönüştürmek yerine öncelikle sistemden proaktif taleplerde bulunmayı tercih etmişlerdir.

Şikâyet oranının %12,52 gibi kontrollü bir seviyede kalması, operasyonel süreçlerde kronikleşen memnuniyetsizliklerin baskın hâle gelmediğini göstermektedir. Öneri bildirimlerinin %7,77 seviyesinde kalması ise paydaşların süreç iyileştirme rollerine yönelik algısal katılımlarının geliştirilmeye açık olduğuna işaret etmektedir.

2023 Yılı MYS Bildirimlerinin Bildirim Türüne Göre Dağılımı (%)**Gösterge Başlığı:** 2023 Yılı MYS Bildirimlerinin Kategorilere Göre Dağılımı**Süreç Sahibi:** Mucur Meslek Yüksekokulu**Gösterge Açıklaması:**

Paydaş memnuniyetini doğrudan şekillendiren en baskın alanın %44,83 ile eğitim-öğretim ve öğrenci hizmetleri olduğu görülmektedir. Bunu %27,85 ile genel idari ve diğer süreçler, %20,27 ile yerleşke ve altyapı yönetimi takip etmektedir. Bu üç ana kategorinin toplam bildirimlerin %90'ından fazlasını oluşturması, paydaş algısının idari işleyiş, fiziksel çevre konforu ve akademik süreçler ekseninde şekillendiğini göstermektedir.

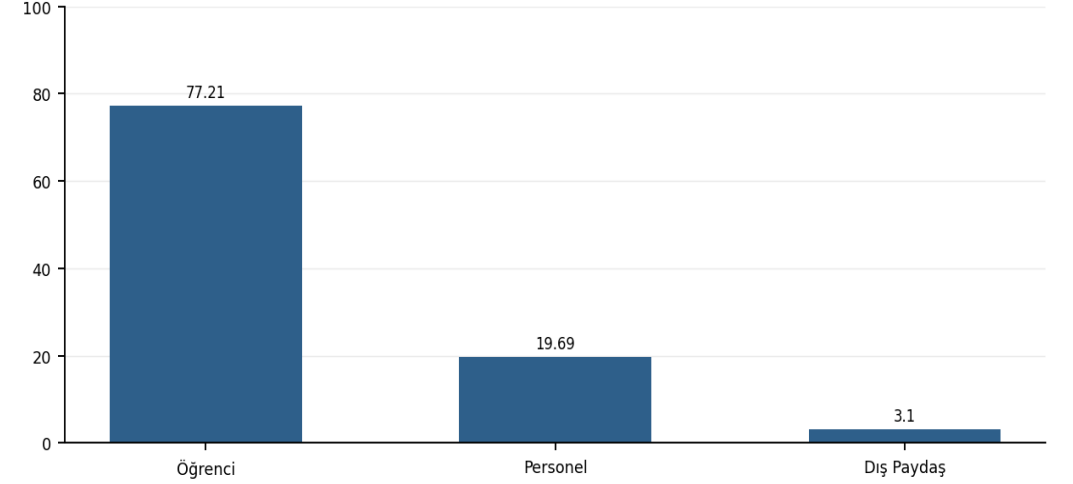
Buna karşın destek hizmetleri (%3,84), kurumsal yönetim ve sağlık (%1,76) ile sosyal ve kültürel gelişim (%1,46) kategorilerindeki oranların düşük kalması, bu alanlardaki uygulamaların ya yeterli bulunduğunu ya da bildirim sistemine yansıtma motivasyonunun henüz oluşmadığını düşündürmektedir. Sonuç olarak birimimiz için öncelikli iyileştirme alanları akademik süreçler, idari işleyiş ve yerleşke altyapısı olarak belirlenmiştir.

2023 Yılı MYS Bildirimlerinin Kategorilere Göre Dağılımı (%)

Nitel Analiz Algı Sonuçları (MYS Bildirimlerinin İçerik Analizi/ Duygu Analizi)**Gösterge Başlığı:** 2024 Yılı MYS Bildirimlerinin Paydaş Türüne Göre Genel Dağılımı**Süreç Sahibi:** Mucur Meslek Yüksekokulu**Gösterge Açıklaması:**

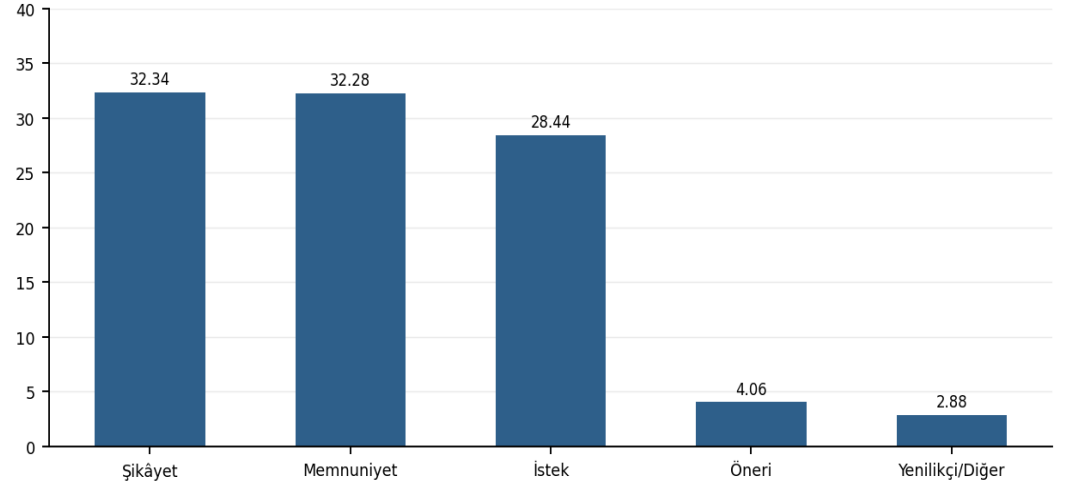
2024 yılında kurumsal algıyı şekillendiren baskın grubun %77,21 ile yine öğrenciler olduğu görülmektedir. Önceki dönemlerde %96'lar seviyesinde olan bu oranın %77 bandına çekilmesi, öğrencilerin katılım motivasyonunun korunduğunu, ancak algı izleme ağının artık tek bir kitleye bağımlı kalmadığını kanıtlamaktadır.

EFQM 6. kriteri açısından en somut başarı göstergesi, iç paydaş olan personel bildirimlerinin %19,69 seviyesine ulaşmış olmasıdır. Bu kayda değer artış; çalışanların kurumsal süreçlere yönelik katılım algısının güçlendiğini, MYS altyapısına olan güvenlerinin arttığını ve gelişime katkı sağlama motivasyonlarının yükseldiğini doğrulamaktadır. Dış paydaş katılımının %3,1 seviyesinde kalması ise mezunlar ve iş ortakları nezdindeki ölçüm kanallarının geliştirilmeye açık olduğunu göstermektedir.

2024 Yılı MYS Bildirimlerinin Paydaş Türüne Göre Dağılımı (%)**Gösterge Başlığı:** 2024 Yılı MYS Bildirimlerinin Bildirim Türüne Göre Dağılımı**Süreç Sahibi:** Mucur Meslek Yüksekokulu**Gösterge Açıklaması:**

2024 yılında en dikkat çeken sonuç, şikâyet (%32,34) ve memnuniyet (%32,28) oranlarının neredeyse başa baş dengelenmiş olmasıdır. 2023 yılında %3,64 gibi çok düşük seviyede olan memnuniyet bildirimlerinin %32,28'e çıkması önemli bir başarı göstergesidir; bu sıçrama, sunulan hizmet ve süreç iyileştirmelerinin paydaşlar nezdinde somut bir takdir kültürü yarattığını kanıtlamaktadır.

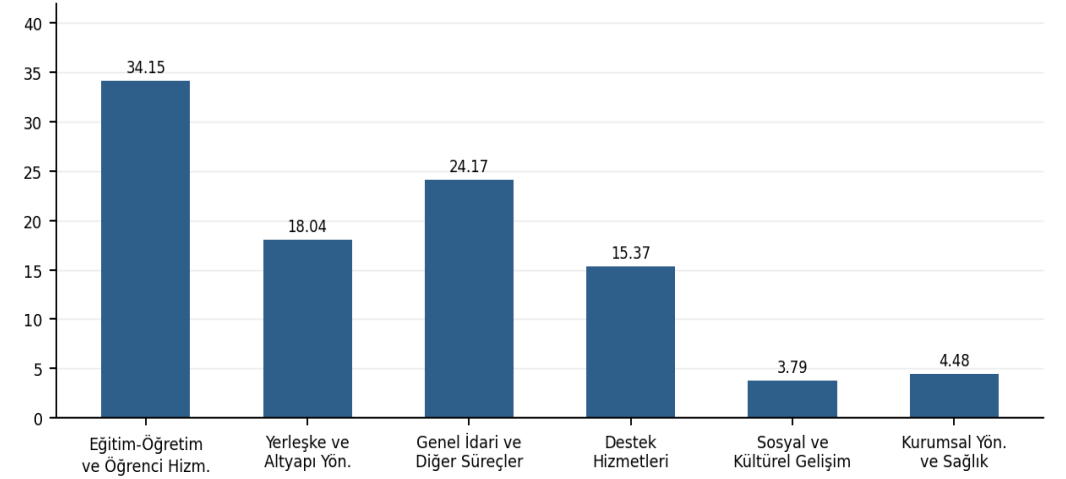
Şikâyet oranlarındaki yükseliş, paydaşların sorunları gizlemek yerine çözüleceğine olan inançla bildirim kanallarını daha şeffaf ve aktif kullandığı şeklinde yorumlanabilir. İstek bildirimlerinin %28,44 seviyesine inmesi, paydaş algısının sürekli talep eden konumdan, mevcut durumu net biçimde beyan eden daha bilinçli bir düzeye ulaştığını göstermektedir. Öneri (%4,06) ve yenilikçi fikirler (%2,88) kategorilerinin toplamda yaklaşık %7'lik pay alması ise inovasyon süreçlerine katılım algısının geliştirilmeye açık olduğunu ortaya koymaktadır.

2024 Yılı MYS Bildirimlerinin Bildirim Türüne Göre Dağılımı (%)

Nitel Analiz Algı Sonuçları (MYS Bildirimlerinin İçerik Analizi/ Duygu Analizi)**Gösterge Başlığı:** 2024 Yılı MYS Bildirimlerinin Kategorilere Göre Dağılımı**Süreç Sahibi:** Mucur Meslek Yüksekokulu**Gösterge Açıklaması:**

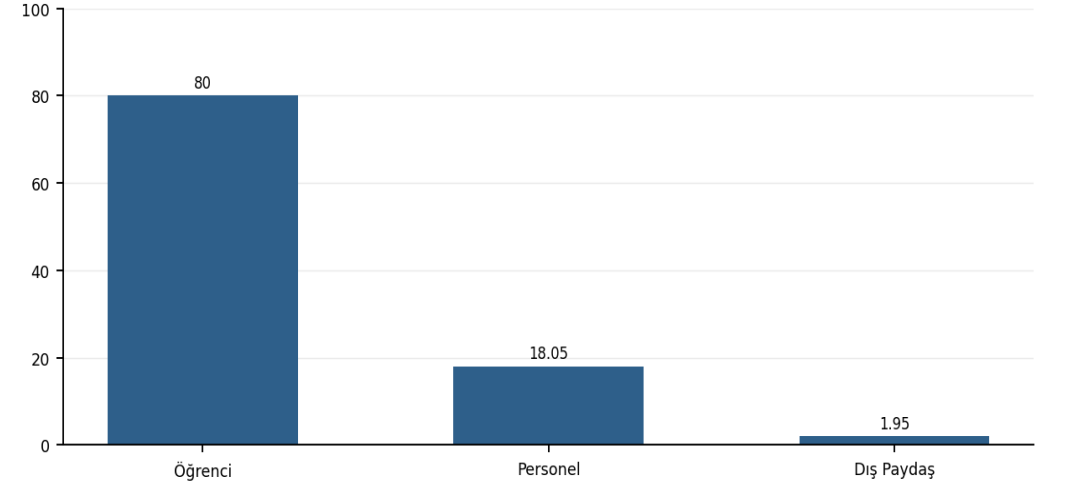
2024 yılında paydaş algısının odağında en büyük ağırlığı %34,15 ile eğitim-öğretim ve öğrenci hizmetleri kategorisi tutmaktadır. Bu alandaki bildirim yoğunluğu, paydaşların kurumsal başarıyı ve memnuniyeti ölçerken en çok akademik süreçleri ve öğrenci odaklı hizmet kalitesini referans aldığını kanıtlamaktadır. Bunu sırasıyla genel idari ve diğer süreçler (%24,17), yerleşke ve altyapı yönetimi (%18,04) ve destek hizmetleri (%15,37) takip etmektedir.

Bu dört ana kategorinin toplamda %90'ın üzerinde pay alması, paydaşların günlük yaşam konforunu, bürokratik süreçlerin akışkanlığını ve operasyonel destek mekanizmalarını kurumsal algıyı inşa eden birincil bileşenler olarak konumlandığını göstermektedir. Kurumsal yönetim ve sağlık (%4,48) ile sosyal ve kültürel gelişim (%3,79) alanlarındaki oranların görece düşük kalması ise bu alanlardaki uygulamaların tatminkâr bulunduğu işaret etmektedir.

2024 Yılı MYS Bildirimlerinin Kategorilere Göre Dağılımı (%)**Gösterge Başlığı:** 2025 Yılı MYS Bildirimlerinin Paydaş Türüne Göre Genel Dağılımı**Süreç Sahibi:** Mucur Meslek Yüksekokulu**Gösterge Açıklaması:**

2025 yılında öğrencilerin %80'lik bir oranla geri bildirim ekosisteminin lokomotifi olmaya devam ettiği görülmektedir. Önceki yıllardaki %96'lar düzeyindeki aşırı yığılmanın ardından %80 bandında istikrara kavuşan bu oran, öğrencilerin katılım ve talep iletilme algısının kalıcı bir kurumsal refleks hâline geldiğini kanıtlamaktadır.

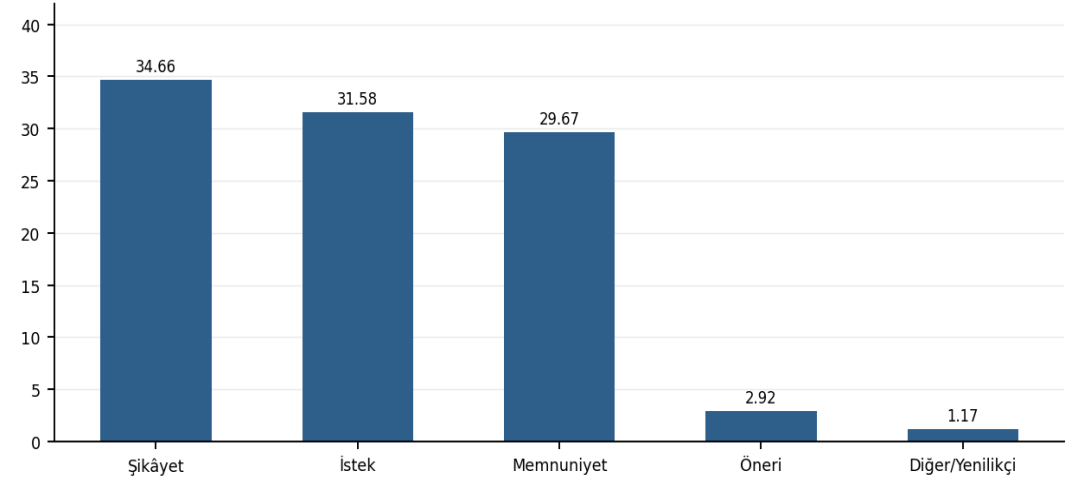
En değerli olgunlaşma göstergesi ise iç paydaş konumundaki personelin %18,05'lik dikkate değer bir katılım payına sahip olmasıdır. Çalışanların sistemi bu düzeyde aktif kullanması; yönetim süreçlerine ve dijital geri bildirim kanallarına yönelik kurumsal güven ile aidiyet algısının tabana yayıldığını doğrulamaktadır. Dış paydaş katılımının %1,95 gibi sınırlı bir seviyede kalması, mezunlar, yerel yönetimler ve sanayi ortakları nezdindeki izleme araçlarının geliştirilmeye açık olduğunu göstermektedir.

2025 Yılı MYS Bildirimlerinin Paydaş Türüne Göre Dağılımı (%)

Nitel Analiz Algı Sonuçları (MYS Bildirimlerinin İçerik Analizi/ Duygu Analizi)**Gösterge Başlığı:** 2025 Yılı MYS Bildirimlerinin Bildirim Türüne Göre Dağılımı**Süreç Sahibi:** Mucur Meslek Yüksekokulu**Gösterge Açıklaması:**

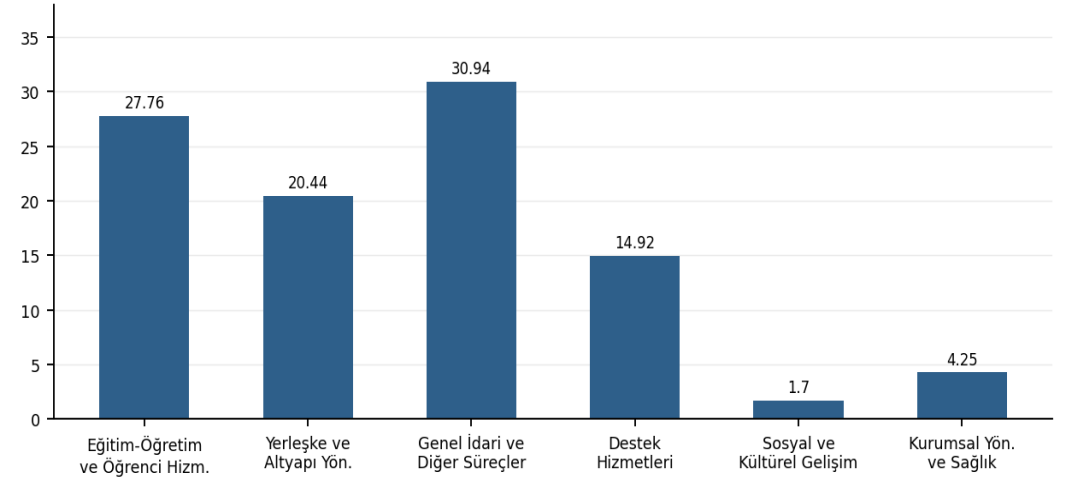
2025 yılında göze çarpan en önemli unsur; şikâyet (%34,66), istek (%31,58) ve memnuniyet (%29,67) oranlarının birbirine son derece yakın ve dengeli bir dağılım göstermesidir. Geçmiş yıllardaki düşük memnuniyet bildirimleri göz önüne alındığında, memnuniyet algısının yaklaşık %30 bandında kararlı hâle gelmesi, gerçekleştirilen operasyonel iyileştirmelerin kalıcı bir takdir kültürü oluşturduğunu göstermektedir.

Şikâyet oranının en yüksek payı alması olumsuz bir durum olarak değil; paydaşların şeffaflığa, sorun çözme kapasitesine ve geri bildirim kanallarının işlevselliğine duyduğu güvenin yüksek olduğunun teyidi olarak yorumlanmalıdır. Buna karşın öneri (%2,92) ve diğer/yenilikçi fikirler (%1,17) kategorilerinin düşük düzeyde kalması, inovasyon ve sürdürülebilir gelecek tasarımıa yönelik algısal katılımın hâlâ gelişim aşamasında olduğunu göstermektedir.

2025 Yılı MYS Bildirimlerinin Bildirim Türüne Göre Dağılımı (%)**Gösterge Başlığı:** 2025 Yılı MYS Bildirimlerinin Kategorilere Göre Dağılımı**Süreç Sahibi:** Mucur Meslek Yüksekokulu**Gösterge Açıklaması:**

2025 yılında paydaş geri bildirimlerinin en yüksek yoğunluk gösterdiği alanlar %30,94 ile genel idari ve diğer süreçler ve %27,76 ile eğitim-öğretim ve öğrenci hizmetleri olmuştur. Bu yoğunluk, paydaşların operasyonel yönetim süreçleri ile eğitim kalitesine karşı son derece hassas olduğunu ve bu alanlardaki algıların toplam paydaş deneyimini doğrudan şekillendirdiğini göstermektedir.

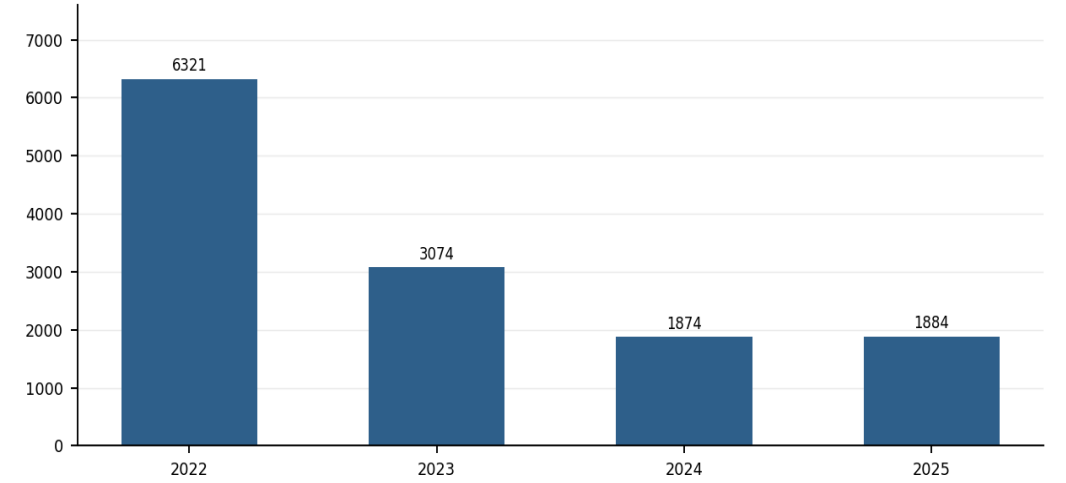
Benzer şekilde %20,44 oranındaki yerleşke ve altyapı yönetimi ile %14,92 oranındaki destek hizmetleri bildirimleri, fiziksel çevre ve günlük yaşamı kolaylaştıran yan hizmetlerle ilgili algıların kurumsal itibar üzerinde güçlü bir ağırlığa sahip olduğuna işaret etmektedir. Kurumsal yönetim ve sağlık (%4,25) ile sosyal ve kültürel gelişim (%1,70) kategorilerindeki düşük oranlar ise bu alanlardaki mevcut uygulamaların büyük ölçüde yeterli bulunduğunu düşündürmektedir.

2025 Yılı MYS Bildirimlerinin Kategorilere Göre Dağılımı (%)

Nitel Analiz Algı Sonuçları (MYS Bildirimlerinin İçerik Analizi/ Duygu Analizi)**Gösterge Başlığı:** Yıllara Göre MYS Bildirimlerinin Sayısı**Süreç Sahibi:** Mucur Meslek Yüksekokulu**Gösterge Açıklaması:**

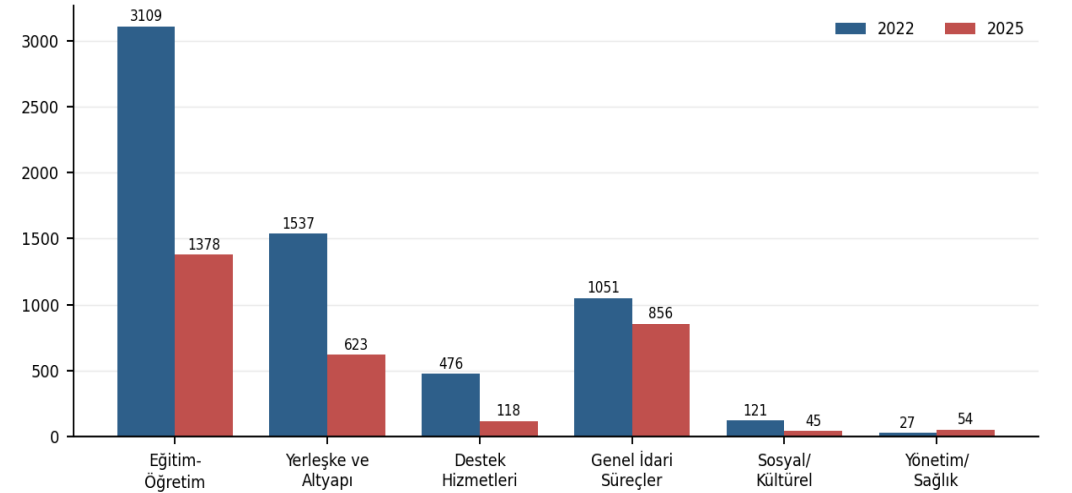
Yıllara göre MYS bildirimlerinin analizi, hizmet sunulan paydaşların algı, memnuniyet ve geri bildirim eğilimleri hakkında kritik veriler sunmaktadır. 2022 yılında 6.321 gibi oldukça yüksek bir seviyede olan bildirim sayısı, 2023 yılında 3.074'e, 2024 yılında 1.874'e gerilemiş, 2025 yılında ise 1.884 olarak gerçekleşmiştir.

Bu azalma, paydaşlarla kurulan bağın güçlü olduğunu ve 2022 yılından itibaren paydaş beklentilerinin, hata kaynaklarının veya sistemdeki aksaklıkların başarıyla giderildiğini göstermektedir. 2024 ve 2025 yılları arasındaki yatay seyir, bildirim oranlarının belirli bir taban noktasına ulaştığını ve paydaş algısının bir dengeye oturduğunu ortaya koymaktadır.

Yıllara Göre MYS Bildirimlerinin Sayısı**Gösterge Başlığı:** Yıllara Göre MYS Bildirimlerinin İçerik Analizi Temaları**Süreç Sahibi:** Mucur Meslek Yüksekokulu**Gösterge Açıklaması:**

Temel paydaşların memnuniyetine yönelik algı değişimleri, MYS bildirimlerinin içerik analizi ile takip edilmektedir. Tematik olarak bakıldığında, paydaş algısını etkileyen en baskın unsurun tüm yıllarda eğitim-öğretim teması olduğu görülmektedir. Ancak yıllar içinde bu alandaki bildirimlerin istikrarlı biçimde azalarak 2025'te en düşük seviyesine gerilemesi, eğitim süreçlerinde gerçekleştirilen iyileştirmelerin paydaşlar tarafından fark edildiğine ve bu kritik alandaki algının pozitif yönde doğru evrildiğine işaret etmektedir.

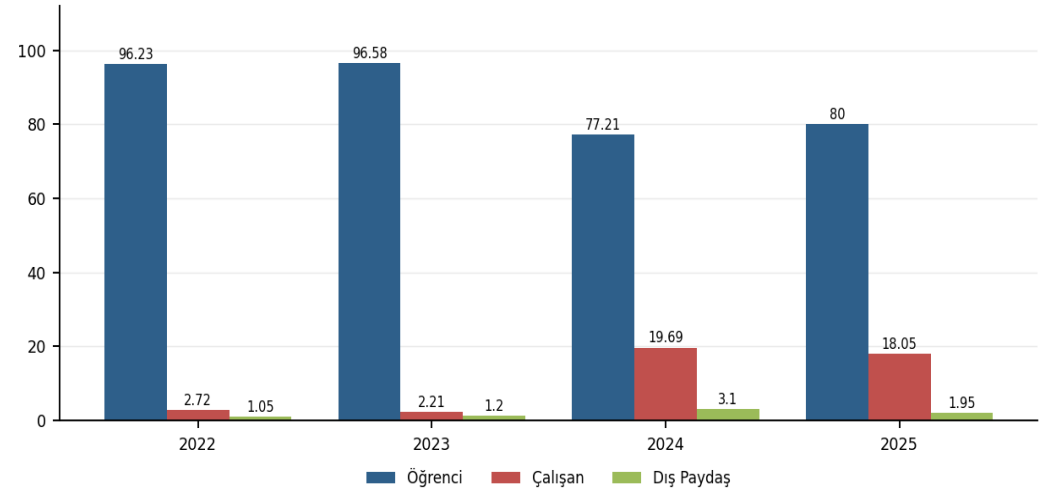
Benzer bir olumlu algı dönüşümü, yerleşke ve altyapı ile destek hizmetleri temalarında da gözlemlenmektedir; bu durum fiziksel çevre ve operasyonel destek unsurlarının paydaş beklentilerini eskiye nazaran daha iyi karşılamaya başladığını göstermektedir. 2024 ve 2025 yıllarında idari süreçlerde memnuniyet oranının yükselmesi, dijital dönüşümün paydaşlar tarafından onaylandığını kanıtlamaktadır. Bu içerik analizi sonucu, nicel olarak sunulan diğer algı sonuçlarını tamamlayıcı nitelik taşımaktadır.

MYS Bildirimlerinin İçerik Analizi Temaları (2022-2025)

Nitel Analiz Algı Sonuçları (MYS Bildirimlerinin İçerik Analizi/ Duygu Analizi)**Gösterge Başlığı:** Paydaş Türüne Göre MYS Bildirimlerinin Oranı (2022–2025)**Süreç Sahibi:** Mucur Meslek Yüksekokulu**Gösterge Açıklaması:**

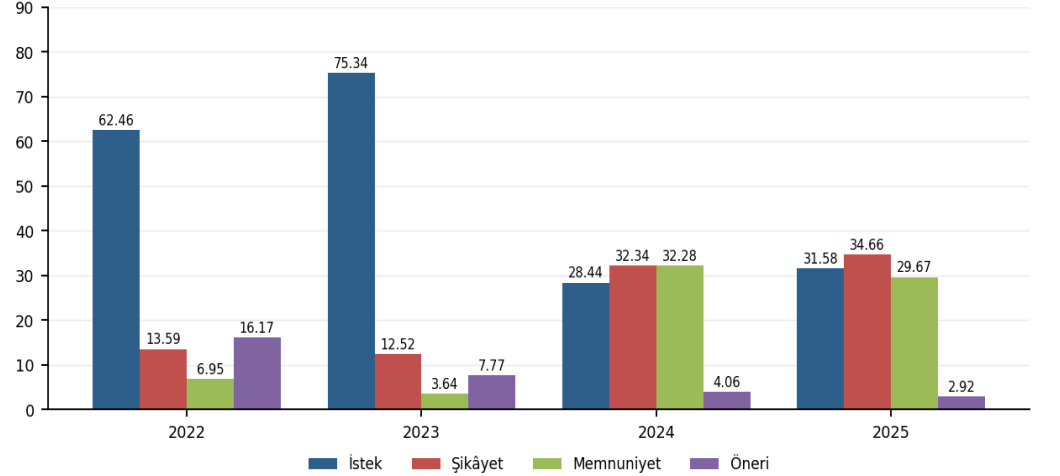
MYS bildirimlerinin paydaş türüne dağılımı, paydaş gruplarının geri bildirim mekanizmalarını aktif kullandığını net biçimde ortaya koymaktadır. Kurumsal algıyı şekillendiren baskın paydaş grubu açık ara farkla öğrencilerdir. 2022 (%96,23) ve 2023 (%96,58) yıllarında bildirimlerin neredeyse tamamının öğrencilerden gelmesi, birincil paydaş grubunun sistemle çok yüksek seviyede bir etkileşim içinde olduğunu göstermektedir.

Çalışan grubunun 2022 ve 2023 yıllarında sırasıyla %2,72 ve %2,21 gibi düşük düzeyde kalan payı, 2024'te keskin bir sıçramayla %19,69'a ve 2025'te %18,05'e yükselmiştir. Bu artış, iç paydaşların kurumsal süreçlere katılım algısının güçlendiğini, geri bildirim mekanizmalarına olan güvenin arttığını ve kurum içi sorunları görünür kılma motivasyonunun yükseldiğini ortaya koymaktadır. Dış paydaş bildirim oranlarının tüm yıllarda düşük seviyelerde seyretmesi ise dış ekosistemle bağın güçlendirilmesi gereken bir gelişim alanı olduğuna işaret etmektedir.

Paydaş Türüne Göre MYS Bildirimlerinin Oranı (%)**Gösterge Başlığı:** Bildirim Türüne Göre MYS Bildirimlerinin Oranı (2022–2025)**Süreç Sahibi:** Mucur Meslek Yüksekokulu**Gösterge Açıklaması:**

MYS bildirimlerinin bildirim türüne dağılımı, paydaşların geri bildirim verirken takındıkları tutumu, beklenti düzeylerini ve kurumsal imaja yönelik algısal eğilimlerini çok boyutlu biçimde yansıtmaktadır. Buna göre paydaş algısı, proaktif beklentiler (istek ve öneri) ile reaktif tepkiler (şikâyet) arasında yıllar içinde belirgin bir dönüşüm geçirmiştir.

2022 (%62,46) ve 2023 (%75,34) yıllarında paydaş algısı ağırlıklı olarak talep ve beklenti odaklı iken, 2024 ve 2025 yıllarında istek oranının %28–%32 bandına gerilediği görülmektedir. Bu düşüşle eş zamanlı olarak memnuniyet bildirimlerinin %3,64'ten %30 bandına yükselmesi, paydaş algısının yalnızca talep eden konumdan kurumsal gelişime katkı sunan ortak konumuna evrildiğini göstermektedir.

Bildirim Türüne Göre MYS Bildirimlerinin Oranı (%)

Nitel Analiz Algı Sonuçları (MYS Bildirimlerinin İçerik Analizi/ Duygu Analizi)**Gösterge Başlığı:** Duygu Durumuna Göre MYS Bildirimlerinin Oranı (2022–2025)**Süreç Sahibi:** Mucur Meslek Yüksekokulu**Gösterge Açıklaması:**

Duygu durumuna göre MYS bildirimlerinin oranı; paydaşların birimle olan etkileşimlerindeki psikolojik tatmin düzeylerini, kuruma besledikleri güveni ve zaman içindeki algısal kırılmaları doğrudan ortaya koyan güçlü veriler sunmaktadır. 2022 (%79,54) ve 2023 (%66,50) yıllarında paydaş algısının ezici çoğunlukla nötr/beklenti odaklı olduğu görülmektedir; bu durum, paydaşların kurumla kurduğu bağın duygusal bir tepkiden ziyade operasyonel süreçlerin takibine dayandığını göstermektedir.

2024 yılı itibarıyla bu yapıda keskin bir dönüşüm gerçekleşmiştir. Nötr/beklenti oranının %36 bandına gerilemesiyle birlikte paydaş algısının net duygu durumlarına evrildiği gözlemlenmektedir. Olumlu duygu durumundaki istikrarlı artış özellikle önemli bir göstergedir: 2022'de yalnızca %6,92 olan olumlu paydaş algısı, 2023'te %10,02'ye, 2024'te %31,88'e yükselmiş ve 2025'te %29,10 seviyesinde tutunmuştur. Bu kayda değer artış, hizmet kalitesinde ve iletişim kanallarında yapılan iyileştirmelerin paydaşlar nezdinde ciddi bir takdir ve memnuniyet algısı yarattığını kanıtlamaktadır.

Duygu Durumuna Göre MYS Bildirimlerinin Oranı (%)