



2025 YILI
İÇ PAYDAŞ MEMNUNİYET ANKETİ
ANALİZ RAPORU

TEKNOLOJİ TRANSFERİ VE PROJE YÖNETİMİ
UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ





1. AMAÇ

Bu raporun amacı; Teknoloji Transferi ve Proje Yönetimi Uygulama ve Araştırma Merkezi tarafından yürütülen faaliyetlerin iç paydaşlar (akademik personel) üzerindeki etkilerini analiz etmek, sunulan hizmetlerin kalite ve uygunluk düzeylerini ölçmek, elde edilen geri bildirimler doğrultusunda merkezin iyileştirmeye açık yönlerini tespit ederek kurumsal kalite güvence süreçlerine kanıt temelli bir veri sağlamaktır.

- Anketin adı: İç Paydaş Memnuniyet Anketi
- Anket türü: Memnuniyet Anketi
- Uygulama tarihi: 2026
- Hedef kitle büyüklüğü: 688
- Katılımcı sayısı: 41
- Katılım oranı: %5,96

2. YÖNTEM

Veri Seti ve Katılımcılar: Anket verileri, eksiksiz olarak sağlanan 41 katılımcının yanıtlarından oluşmaktadır. Katılımcıların tamamı görev türünü "Akademik Personel" olarak belirtmiştir. Merkezimiz faaliyetleri gereği görev türü "İdari Personel" olarak tanımlanan katılımcılara yönelik bir hizmet türümüz olmadığından bu katılımcılar analiz dışında bırakılmıştır.

Ölçek: Veriler 1'den 5'e kadar (1: Kesinlikle Katılmıyorum / 5: Kesinlikle Katılıyorum) puanlanan Likert ölçeği sistemiyle toplanmıştır.

3. BULGULAR

41 katılımcıdan elde edilen yanıtların soru bazlı aritmetik ortalamaları hesaplanmış ve aşağıda verilen ortalama aralığı değerlendirme kriterlerine göre detaylı olarak analiz edilmiştir:

Ortalama Aralığı Değerlendirme Kriterleri

4.20 – 5.00	Çok Güçlü
3.40 – 4.19	Güçlü
2.60 – 3.39	Orta
2.59 ve altı	Kritik

- **Talep ve sorulara dönüş yapılmaktadır (4.10 - Güçlü):** Ankete katılan akademik personelin Merkeze ilettiği taleplere ve sorulara aldığı geri dönüş hızı, Merkezin en başarılı olduğu alanlardan biri olarak öne çıkmaktadır. Elde edilen 4.10 ortalama, kurumun iletişim süreçlerinin ve araştırmacı taleplerini karşılama refleksinin son derece sağlıklı işlediğini göstermektedir. Açık uçlu sorularda yer alan "Ne zaman desteğe ihtiyaç duysak yardımcı oluyorsunuz" şeklindeki katılımcı ifadeleri bu yüksek puanı nitel olarak da doğrulamaktadır.



- **Merkez personelleri yeterli bilgilendirme sağlamaktadır (4.10 - Güçlü):** Merkez personelinin bilgi düzeyi, uzmanlığı ve araştırmacılara sunduğu rehberlik kalitesi 4.10 puanla "Güçlü" seviyede ölçülmüştür. Bu durum, mevcut insan kaynağının yetkinliğinin araştırmacılar nezdinde takdir edildiğini kanıtlamaktadır. Ancak katılımcılar, bu nitelikli hizmetin daha geniş kitlelere ulaşabilmesi ve farklı modüllere yönelik faaliyetlerin artırılabilmesi için personel sayısının (iş gücünün) artırılması gerektiğini özellikle vurgulamışlardır.
- **Duyuru ve bilgilendirme kanalları (e-posta, web sitesi, sosyal medya vb.) etkilidir (4.05 - Güçlü):** Merkezin dijital ve kurumsal iletişim araçlarını kullanım etkinliği 4.05 ortalama sahiptir. Her ne kadar bu skor "Güçlü" aralığında olsa da, elde edilen geri bildirimler, duyuruların her zaman doğrudan ulaşımına dönüşmediğini göstermektedir. Özellikle merkez kampüs dışındaki meslek yüksekokulları gibi uzak birimlerdeki personelin faaliyetlerden yeterince haberdar olamaması, iletişimin dijital kanalların ötesine geçerek yüz yüze saha ziyaretleri veya hibrit toplantılarla desteklenmesi ihtiyacını doğurmaktadır.
- **Merkez tarafından sunulan hizmetler kalite odaklı yürütülmektedir (3.90 - Güçlü):** Merkezin genel hizmet süreçleri, kalite standartları bağlamında akademik personel tarafından 3.90 ortalama ile değerlendirilmiştir. Bu bulgu, TTO'nun süreç yönetiminde Ar-Ge ekosistemine fayda sağlamayı öncelediğini, ancak süreçlerin kusursuzlaşması için araştırmacıların alan bazlı spesifik beklentilerine daha fazla entegre olunması gerektiğini işaret etmektedir.
- **Genel olarak Merkez hizmetlerinden memnunum (3.90 - Güçlü):** Ankete yansıyan genel memnuniyet skoru 3.90'dır. Bu kapsayıcı metrik, iç paydaşların Merkezden aldıkları toplam faydanın ve hizmet deneyiminin pozitif yönde olduğunu, kurumun üniversite bünyesinde güvenilir bir destek noktası olarak algılandığını ortaya koymaktadır.
- **Merkez hizmetleri mesleki/akademik gelişimime katkı sağlamaktadır (3.85 - Güçlü):** Merkezin, araştırmacıların bireysel kariyer ve akademik gelişimlerine sunduğu doğrudan katkı 3.85 olarak saptanmıştır. İletişim boyutlarına (4.10) göre nispeten daha düşük kalan bu puan, düzenlenen faaliyetlerin akademisyenlerin doğrudan yayın, proje veya akademik çıktısına dönüşme sürecinde bazı kısıtlar yaşandığını göstermektedir. Araştırmacılar, merkezin destek mekanizmalarının kendi akademik hedefleriyle daha doğrudan örtüşmesini beklemektedir.



- **Merkez tarafından sunulan hizmetler ihtiyaçlarıma uygundur (3.80 - Güçlü):** Anketin oransal olarak en düşük puanı alan metriği "hizmetlerin ihtiyaca uygunluğu" olmuştur. Nitel veriler incelendiğinde, bu durumun temel sebebinin sunulan proje eğitimlerinin ağırlıklı olarak Sosyal ve Beşeri Bilimler ile Eğitim Bilimleri odaklı algılanması olduğu görülmektedir. Özellikle Fen Bilimleri ve Mühendislik alanında çalışan araştırmacılar, mevcut eğitimlerin genel geçer kalabildiğini belirterek, kendi bilim alanlarına özgü, spesifik proje hazırlama atölyelerine ihtiyaç duyduklarını ifade etmişlerdir.
- **Genel Memnuniyet Ortalaması (3.96 - Güçlü):** Tüm göstergelerin birleşimiyle elde edilen 3.96'lık genel ortalama, Teknoloji Transfer Ofisi'nin akademik personel üzerinde yarattığı toplam etkinin "Güçlü" standartlarda olduğunu, iletişim ve yardımseverlik konularında çok başarılı bulunurken; hizmet çeşitliliğinin, alanlara özgü eğitimlerin ve kampüs geneline yayılan görünürlüğün artırılmasıyla bu başarının çok daha yüksek seviyelere çıkarılabileceğini özetlemektedir.

4. BOYUTSAL ANALİZ

Anket soruları değerlendirildiğinde iki ana hizmet boyutu öne çıkmaktadır:

Yönetim ve İdari Süreçler Boyutu (Ortalama: 4.04 - Güçlü): Bu boyut; merkeze iletilen taleplere dönüş hızı (4.10), personel bilgilendirme yeterliliği (4.10), duyuru/iletişim kanallarının etkinliği (4.05) ve hizmet süreçlerinin kalite odaklı yürütülmesi (3.90) metriklerini kapsamaktadır. Elde edilen 4.04'lük ortalama, Merkezin idari işleyişinin, kurumsal iletişim ağlarının ve iç paydaşlara yönelik operasyonel destek refleksinin oldukça sağlıklı olduğunu kanıtlamaktadır. Personelin iletişim gücü ve bürokratik süreçlerdeki çözüm odaklı yaklaşımı, bu boyutu Merkezin en başarılı olduğu alan haline getirmiştir. Genel değerlendirme olarak; idari süreçlerin mevcut kalitesinin korunması, ancak kurumsal iletişim ve görünürlüğün kampüs geneline yayılarak merkez dışı birimlere daha fazla temas etmesi gerektiği sonucuna varılmıştır.

Araştırma ve Geliştirme Boyutu (Ortalama: 3.85 - Güçlü): TTO'nun kuruluş vizyonu ile doğrudan ilgili olan bu boyut; sunulan hizmetlerin araştırmacı ihtiyaçlarına uygunluğunu (3.80), akademisyenlerin mesleki/akademik gelişimine katkısını (3.85) ve genel hizmet memnuniyetini (3.90) ölçmektedir. Yönetim ve idari süreçlere kıyasla (4.04) oransal olarak daha düşük puanlanan bu alan, araştırmacıların Ar-Ge desteklerinden daha spesifik beklentileri olduğunu ortaya koymaktadır. Katılımcılar, merkezin idari işleyişinden memnuniyet duymakla birlikte, düzenlenen etkinliklerin ve proje desteklerinin kendi ihtisas alanlarına (Fen ve Mühendislik vb.) daha fazla entegre olmasını talep etmektedir. Bu durum, üniversitenin genel Ar-Ge kapasitesini artırmak için eğitim ve danışmanlık hizmetlerinin disiplinlerarası yapılandırılarak çeşitlendirilmesi gerektiğini göstermektedir.

5. GÜÇLÜ YÖNLER

Merkezin değerlendirilen hiçbir hizmeti "Kritik" (2.59 ve altı) veya "Orta" (2.60-3.39) sınıfta yer almamış olup, tüm hizmet başlıkları 3.40 barajını aşarak "Güçlü" kategorisine girmiştir. Nicel ortalamalar ve katılımcı beyanları eşleştirildiğinde TTO'nun en belirgin güçlü yönleri şunlardır:

• Taleplere Geri Dönüş Hızı ve Ulaşılabilirlik (Ortalama: 4.10):

o Bulgu: Ankete katılan personelin "Talep ve sorulara dönüş yapılmaktadır" ifadesine verdiği yanıtların ortalaması 4.10 ile Merkezin en yüksek puan alan hizmetlerinden biridir.

o Kanıt ve Alıntı: Merkez yönetiminin ulaşılabilirliği ve reaksiyon hızı, katılımcıların açık uçlu cevaplarına doğrudan yansımıştır. Bir katılımcının anketin 13. sorusuna bıraktığı "Öncelikli olarak teşekkür ediyoruz. Ne zaman desteğe ihtiyaç duysak yardımcı oluyorsunuz" şeklindeki yazılı beyanı, bu sayısal veriyi destekleyen en net kanıttır.

• Personel Uzmanlığı ve Bilgilendirme Yeterliliği (Ortalama: 4.10):

o Bulgu: "Merkez personelleri yeterli bilgilendirme sağlamaktadır" sorusundan elde edilen 4.10 puanlık yüksek ortalama, kurumdaki insan kaynağının yetkinliğini kanıtlamaktadır.

o Kanıt ve Alıntı: Araştırmacıların süreç boyunca personelden aldığı rehberlik hizmetinin kalitesi birden fazla yorumla desteklenmiştir. Katılımcıların bıraktığı "Bu süreçte katkı sunmak adına bir öneride bulunmak isterim... Bu konuda değerli hocalarım bizlere destek olmaya çalışmaktadır, kendilerine tekrar teşekkür ediyorum" ve "Merkeziniz tarafından yürütülen işlemler Ar-Ge ekosistemine yönelik sonuç odaklı işlemlerdir" şeklindeki ifadeler, personelin akademik süreçlerde araştırmacılara sağladığı güveni ve özveriyi kanıtlamaktadır.

• Dijital Duyuru Kanallarının Etkinliği (Ortalama: 4.05):

o Bulgu: "Duyuru ve bilgilendirme kanalları etkilidir" metriği 4.05 ortalama ile güçlü bir performans sergilemektedir.

o Kanıt ve Yorum: Merkez tarafından kullanılan kurumsal e-posta, web sitesi ve sosyal medya ağlarının, araştırmacıları bilgilendirme konusunda işlevsel bir zemin oluşturduğu sayısal olarak ispatlanmıştır. Katılımcıların mevcut bilgi akışından memnun oldukları, yapılan yeniliklere açık oldukları görülmüş ve bu iletişim gücünün yüz yüze etkinliklerle (seminer/ziyaret) daha da pekiştirilmesi gerektiği anlaşılmıştır.



6. GELİŞTİRME ALANLARI

Anket sonuçlarına göre Merkezin sunduğu hizmetler genel olarak "Güçlü" kategorisinde yer almakla birlikte, sürekli iyileştirme prensibi gereğince oransal olarak en düşük puanı alan başlıklar gelişime açık alanlar olarak tespit edilmiştir:

- **Hizmetlerin İhtiyaçlara Uygunluğu (Ortalama: 3.80):** Anketteki en düşük puanlı metrik olan bu başlık, merkezin sunduğu desteklerin tüm araştırmacı profillerine (farklı disiplinlere) eşit düzeyde hitap etmediğini göstermektedir. Nitekim açık uçlu yanıtlarda, mevcut eğitimlerin çoğunlukla Sosyal ve Beşeri Bilimler ile Eğitim Bilimleri etrafında şekillendiği, bu durumun Fen Bilimleri ve Mühendislik alanlarındaki akademisyenlerin spesifik ihtiyaçlarını tam olarak karşılayamadığı belirtilerek bu metriğin altı doldurulmuştur.

- **Mesleki/Akademik Gelişime Katkı (Ortalama: 3.85):** Akademisyenler, Merkezin idari personelinin iletişiminden yüksek oranda memnun olsalar da (4.10), alınan hizmetin doğrudan bir akademik çıktıya (proje, patent, yayın vb.) dönüşme oranının daha sınırlı kaldığını ifade etmektedir. Ayrıca "Merkez hakkında yeterli bilgimiz yok maalesef, merkeze başvurmadan birisi ilgi gösterilip gösterilmediğini bilemiyor" şeklindeki katılımcı ifadeleri, merkezin destek mekanizmalarından haberdar olunmamasının da bu gelişim alanını doğrudan etkilediğini kanıtlamaktadır.

7. KARŞILAŞTIRMALI ANALİZ

Bu anket uygulaması kapsamında Merkez'e ait geçmiş yıl veya dönem veri seti bulunmadığından, herhangi bir istatistiksel eğilim analizi veya önceki yıllara göre gelişim karşılaştırması yapılamamıştır. Ancak, 41 katılımcı üzerinden elde edilen mevcut "3.96 Genel Memnuniyet Ortalaması", Merkezin önümüzdeki yıllarda yapacağı kurumsal iç değerlendirme (KİDR) ve PUKÖ döngüleri için bir "Temel Referans Noktası" olarak kayıt altına alınmıştır.

8. AÇIK UÇLU SORULARIN ANALİZİ

Katılımcıların (Soru 13) Merkez hizmetlerinin kalitesini artırmaya yönelik sunduğu görüş, eleştiri ve öneriler tematik olarak analiz edilmiş ve üç ana eylem başlığında gruplandırılmıştır:

- **Eğitimlerin Disiplinlere Göre Özelleştirilmesi:** Katılımcılar, genel proje yazma eğitimleri yerine alana özgü uzmanlık eğitimleri talep etmektedir. Bir katılımcının, "Yapılan alanlardaki eğitimler Sosyal ve Beşeri Bilimler ağırlıklı olduğu için... Fen ve Mühendislik alanında yer alan proje başvuruları kısmında özelleşmiş bir eğitim yapılabileceği düşüncesindeyim" şeklindeki beyanı, genel geçer eğitimlerin belirli disiplinler için yetersiz kaldığını açıkça ortaya koymaktadır.

• **Merkez Dışı Birim Ziyaretleri, Hibrit Etkinlikler ve Görünürlük:** Özellikle merkez kampüs dışındaki birimlerde (Meslek Yüksekokulları vb.) görev yapan akademisyenlerin TTO süreçlerine entegrasyonunda eksiklikler tespit edilmiştir. Katılımcılar; "Merkez kampüs dışındaki diğer birimlerimize de sıklıkla ziyaretlerde bulunularak bilgilendirmeler yapılabilir", "Her birime ziyaret veya online toplantı yolu ile tanıtım sağlanmalı" ve "Yüz yüze olan etkinlikler hibrit olarak online da verilebilir" şeklindeki somut önerileriyle Merkezin erişilebilirlik ağının fiziksel ve dijital olarak genişletilmesi gerektiğini vurgulamıştır.

• **İş Gücü (Kapasite) Artırımı ve Disiplinlerarası Koordinasyon:** Merkezin mevcut personelinin yetkinliği takdir edilmekle birlikte, iş yükünün fazlalığına dikkat çekilmiştir. "Gerekli iş gücünün artırılması durumunda farklı modüllere yönelik faaliyetlerinizin artırılması üniversite ekosistemine faydalı olacaktır" ve "Disiplinler arası çalışma gruplarının kurulması ve toplantıların planlanması faydalı olacaktır" diyen katılımcılar, Ar-Ge kapasitesinin çok disiplinli bir koordinasyonla artırılabilirliğini belirtmiştir.

9. ÖNCELİKLENDİRME VE RİSK ANALİZİ

Nicel memnuniyet puanları ve nitel veriler ışığında, merkezin stratejik hedefleri doğrultusunda acil olarak atması gereken adımların öncelik matrisi aşağıda oluşturulmuştur:

Alan	Puan	Etki	Öncelik
Fen ve Mühendislik gibi alanlara özgü spesifik proje hazırlama eğitimlerinin tasarlanması	3.80	Yüksek	Yüksek
Kampüs dışı birimler (MYO vb.) için periyodik yüz yüze/hibrit tanıtım takvimi oluşturulması	4.05	Yüksek	Yüksek
Disiplinlerarası Ar-Ge çalışma gruplarının organize edilmesi	3.85	Orta	Orta

10. PUKÖ DÖNGÜSÜNE DAYALI İYİLEŞTİRME PLANI

Tespit edilen "Yüksek Öncelikli" alanlar için Kalite Güvence Sistemi gerekliliklerine uygun şekilde tasarlanan Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al döngüsü aşağıda sunulmuştur:

• **Sorun:** Kurum içi genel tanıtım eksikliği sebebiyle özellikle kampüs dışı birimlerdeki personelin TTO hizmetlerinden yeterince haberdar olmaması; aynı zamanda mevcut proje eğitimlerinin Fen, Sağlık ve Mühendislik gibi farklı disiplinlerin spesifik beklentilerine tam olarak hitap etmemesi.



- **Planla:** Üniversitenin farklı bilim alanlarına (Fen, Mühendislik, Sağlık vb.) hitap edecek uzmanlık seviyesinde "Modüler Proje Atölyelerinin" planlanması. Fiziksel olarak ulaşımı kısıtlı olan uzak meslek yüksekokulları ve fakülteler için dönemlik "TTO Tanıtım ve Destek Ziyaretleri ile Hibrit Toplantı" takviminin oluşturulması.
- **Uygula:** Belirlenen takvim doğrultusunda, TTO uzman personeli tarafından birimlerin fiziksel ve dijital platformlar üzerinden ziyaret edilmesi; ilgili alan uzmanları veya davetli akademisyenler eşliğinde alana özgü proje eğitim modüllerinin hayata geçirilmesi.
- **Kontrol Et:** Düzenlenen spesifik alan eğitimlerine katılan akademik personel sayısındaki değişimin ölçülmesi. Dönem sonunda TTO desteği ile yapılan yeni proje (TÜBİTAK, AB, BAP vb.) başvuru sayılarının ve bir sonraki anketin Soru 6 (İhtiyaca uygunluk) ile Soru 10 (Mesleki gelişime katkı) memnuniyet puanlarının güncel verilerle kıyaslanması.
- **Önlem Al:** Hibrit etkinliklere rağmen katılımın düşük seyrettiği birimlerde, araştırmacıların TTO'ya gelmelerine gerek kalmadan doğrudan destek alabilecekleri dijital arayüzlerin devreye sokulması.
- **Hedef:** Anketlerde "Hizmetlerden hiç yararlanmadım" diyen katılımcı oranını 1 yıl içerisinde minimum seviyeye çekmek ve "Hizmetlerin İhtiyaca Uygunluğu" metriğinin puanını 3.80'den 4.00 barajının üzerine taşımak.
- **Süre:** 12 Ay.

11. SONUÇ VE GENEL DEĞERLENDİRME

41 akademik personelin katılımıyla elde edilen veriler ışığında; Trabzon Üniversitesi Teknoloji Transferi ve Proje Yönetimi Uygulama ve Araştırma Merkezi'nin genel memnuniyet ortalaması 3.96 olarak ölçülmüş olup, bu sonuç kurumun hizmet kalitesinin "Güçlü" bir standartta olduğunu tescillemektedir. Anket sonuçları, Merkez personelinin iletişim becerisinin, araştırmacılara gösterdiği yardımsever tutumun ve taleplere dönüş hızının iç paydaşlar nezdinde ciddi bir güven oluşturduğunu açıkça göstermektedir. Bununla birlikte, TTO'nun yüksek potansiyelinin ve mevcut kurum kültürünün üniversitenin tamamına dengeli bir şekilde yayılabilmesi için stratejik adımlara ihtiyaç duyulmaktadır. Kurumun görünürlüğünün kampüs dışı birimleri de kapsayacak şekilde artırılması, eğitim ve desteklerin yalnızca genel "proje yazımı" seviyesinde kalmayıp araştırmacıların çalıştıkları bilim alanlarına uygun, spesifik ve sonuç odaklı modüllere dönüştürülmesi gerekmektedir. Hazırlanan PUKÖ planında yer alan eğitimlerin çeşitlendirilmesi ve hibrit birim ziyaretlerinin gerçekleştirilmesi hedeflerine ulaşılması; Merkezin üniversite Ar-Ge ekosistemine yaptığı doğrudan etkiyi daha da büyütecek ve genel memnuniyet düzeyini "Çok Güçlü" (4.20+) seviyesine taşıyacaktır. İşbu rapor, kurumun Kalite Güvence Sistemi, Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR) ve stratejik planlama süreçlerinde kanıt temelli bir veri kaynağı olarak sunulmak üzere hazırlanmıştır.