

DIŞ PAYDAŞ MEMNUNİYET ANKETİ

Bu anket çalışması Üniversitemiz kalite güvencesi çalışmaları kapsamında tüm birimlerimizin ortak iş birliği içerisinde bulunduğu dış paydaşlarımıza yönelik yapılmıştır. Bu çalışma vasıtasıyla dış paydaşlarımızca bilinirliğimizin artırılması amaçlanmış ve gelişmeye açık yönlerimizin tespit edilmesi hedeflenmiştir. Anket Google Formlar aracılığıyla hazırlanmış ve tüm dış paydaşlarımıza gönderilmiştir.

I. Ankette sorulan sorular aşağıdaki gibidir.

Sayın Paydaşımız;

Üniversitemizin Kalite Güvencesi Yönetim Sistemi kapsamında mevcut durumumuzu daha iyi analiz edebilmek ve gelecekle ilgili ön görüşleri güçlü bir zemine oturtmak amacıyla katılımcı bir anlayışla siz değerli paydaşlarımızın görüş, talep ve önerilerine ihtiyaç duymaktayız. Katkılarınızdan dolayı şimdiden teşekkür ederiz.

- Kurum/Kuruluş Türü
- Üniversitemiz hakkındaki bilgilere hangi kaynaktan ulaşıyorsunuz? (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz.)
- Üniversitemiz tarafından yürütülen faaliyetlerle ilgili bilgi düzeyiniz nedir?
- Üniversitemizin hangi faaliyet ve hizmetleri sizin için önemlidir? (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz.)
- Üniversitemiz ile kurum/kuruluş olarak ortak yürütülen faaliyetler içerisinde yer aldınız mı?
- Üniversitemizle kurum/kuruluş olarak hangi konularda iş birliği yapmak istersiniz?
- Üniversitemiz birimlerinden hangileri ile ortak faaliyetler yürütmek istersiniz?
- Üniversitemiz ile ilgili olarak aşağıdaki faaliyetler hakkındaki görüşlerinizi belirtiniz.

ASBÜ Web Sayfası için [tıklayınız.](#)

ASBÜ Youtube Kanalı için [tıklayınız.](#)

ASBÜ Kalite Koordinatörlüğü web sayfası için [tıklayınız.](#)

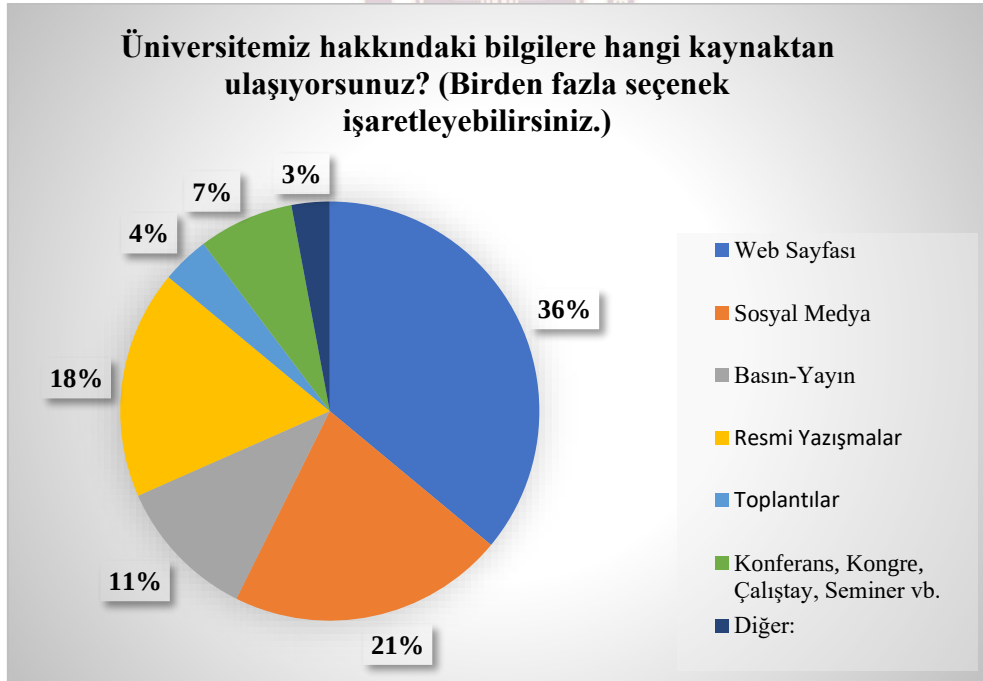
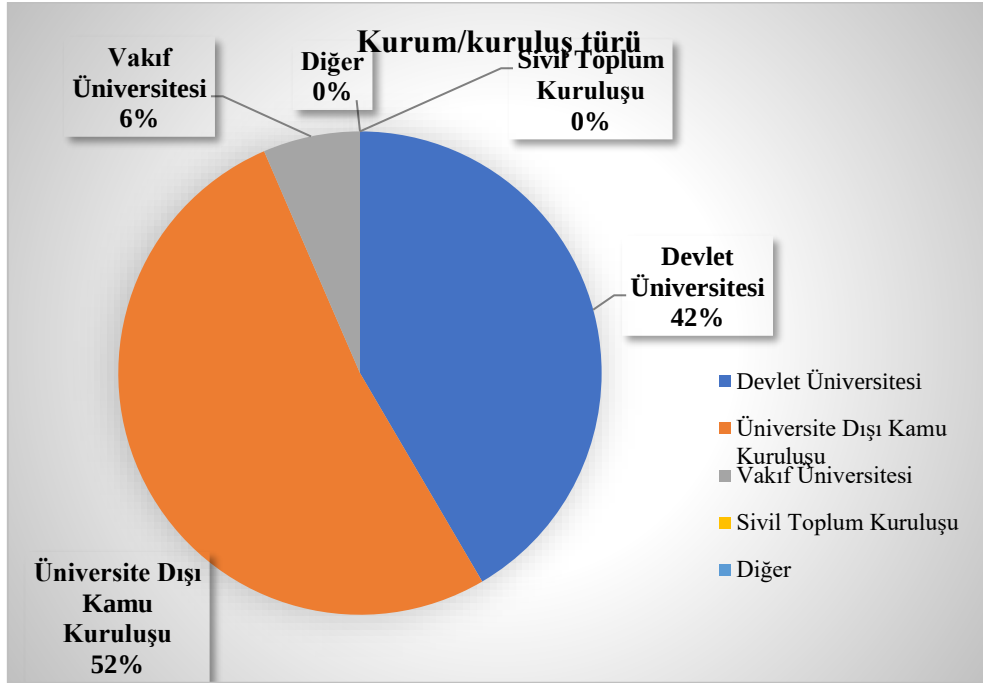
1. Girişimci ve yenilikçi bir üniversitedir.
2. Paydaş odaklıdır.
3. Erişilebilirdir.
4. Güvenilirdir.
5. Çevreye duyarlıdır.

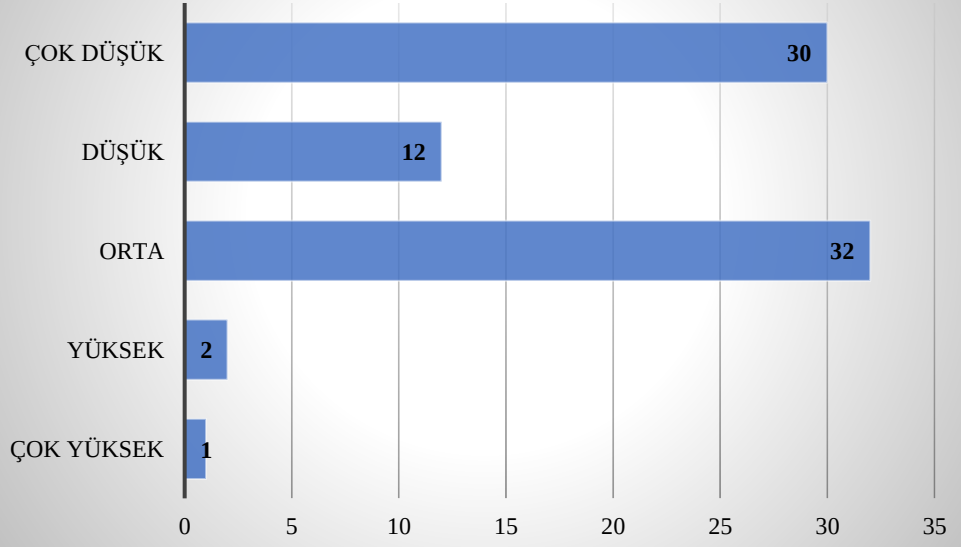
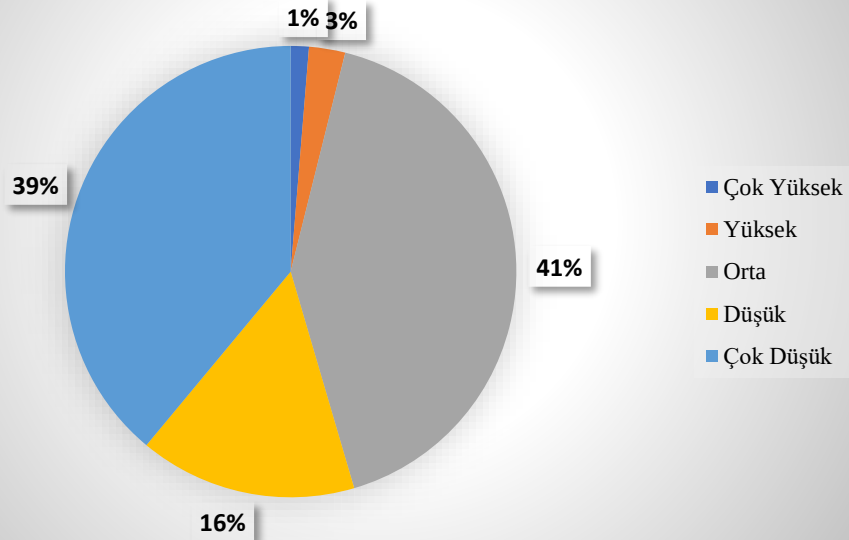
6. Toplumla ilişkilerinde şeffaftır.
 7. Hesap verebilirdir.
 8. Sosyal medyayı etkin ve etkili bir şekilde kullanır.
 9. Youtube kanalından yapılan etkinlik ve yayınlar faydalıdır.
 10. Web sayfaları kolay erişilebilirdir.
 11. Kalite web sayfası güncelliği yansıtmaktadır.
 12. İş birliğine açıktır.
 13. Bürokratik açıdan kolaylık sağlar.
 14. Taleplerimize dönüş sağlamaktadır.
 15. Başvurulduğunda ilgili kişi/kişilere kolaylıkla ulaşılabilir.
- Web sayfalarımız ile ilgili önerileriniz nedir?
 - Üniversitemiz personelinin size karşı yaklaşımını değerlendiriniz.
 1. Güler Yüz
 2. İşlem Hızı
 3. Hatasız İşlem
 4. İş ve İşlem Hakkında Bilgi Düzeyi
 5. Sorun/Taleplerinize Yanıt Verme Hızı
 - Üniversitemiz toplumsal katkı faaliyetlerini değerlendiriniz.
 1. Toplumsal gelişime katkıda bulunan eğitim, seminer, konferans vb. düzenler.
 2. Kuruluşların düzenlediği organizasyonlara destek verir.
 3. Mesleki gelişime yönelik sunduğu eğitimler, kurslar ve sertifika faaliyetleri yeterlidir.
 4. Kişisel gelişime yönelik sunduğu eğitimler, kurslar ve sertifika faaliyetleri yeterlidir.
 5. Sosyal sorumluluk projeleri ile topluma katkı sağlamaktadır.
 - Üniversitemizle ilgili olarak "Paydaş Etkileşimi" kapsamında aşağıdaki yargılara katılma düzeyinizi belirtiniz.
 1. Düzenlemiş olduğu sosyal, kültürel, ve sportif etkinlikler hakkında paydaşlarını bilgilendirir.
 2. Toplumu ilgilendiren konularda kamuoyunu aydınlatır.
 3. Bünyesinde yürütülen bilimsel araştırma ve çalışmalar hakkında paydaşlarını bilgilendirir.
 4. Stratejik amaç ve politikalar belirlenirken paydaşlarının fikirlerini dikkate alır.

5. Kalite çalışmalarına paydaşlarının katılımını sağlar.

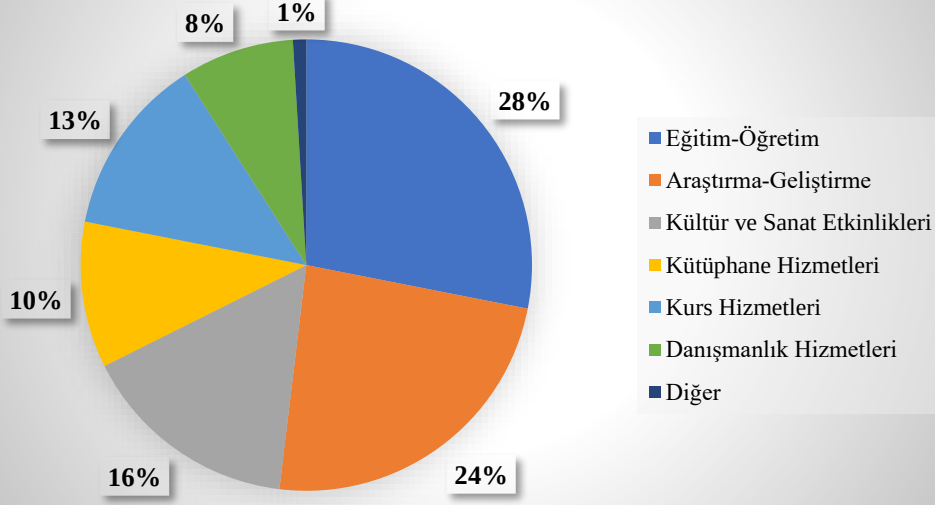
- Önerileriniz Nelerdir?

II. Bu çalışmanın sonuçları aşağıdaki gibidir

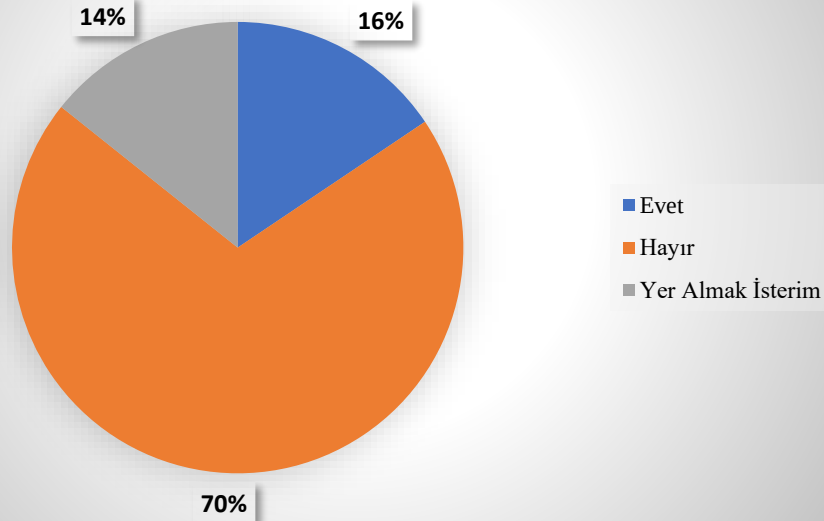


Üniversitemiz tarafından yürütülen faaliyetlerle ilgili bilgi düzeyiniz nedir ?**Üniversitemiz tarafından yürütülen faaliyetlerle ilgili bilgi düzeyiniz nedir ?**

Üniversitemizin hangi faaliyet ve hizmetleri sizin için önemlidir?

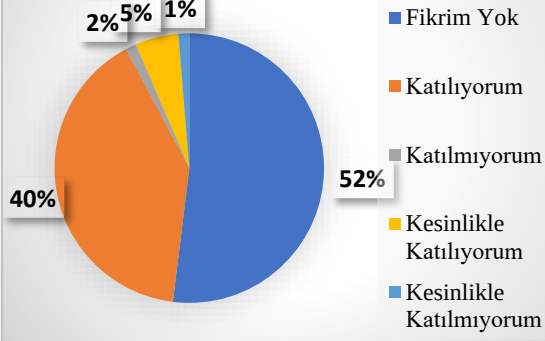


Üniversitemiz ile kurum/kuruluş olarak ortak yürütülen faaliyetler içerisinde yer aldınız mı?

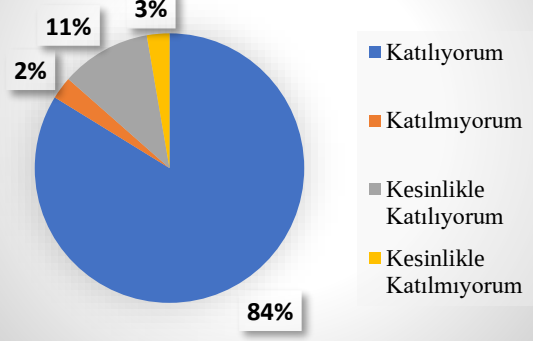


Üniversitemiz ile ilgili olarak aşağıdaki faaliyetler hakkındaki görüşlerinizi belirtiniz.

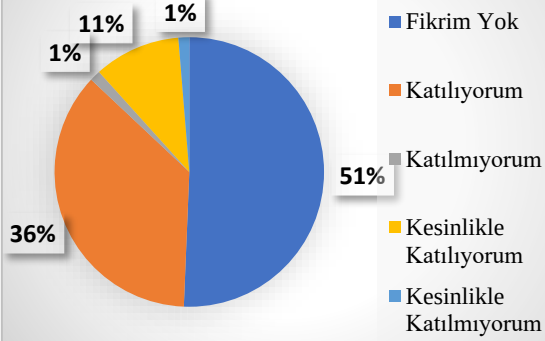
Girişimci ve yenilikçi bir üniversitedir



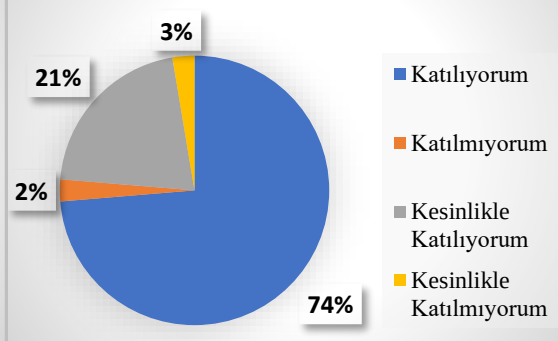
Girişimci ve yenilikçi bir üniversitedir(fikir belirtenler)

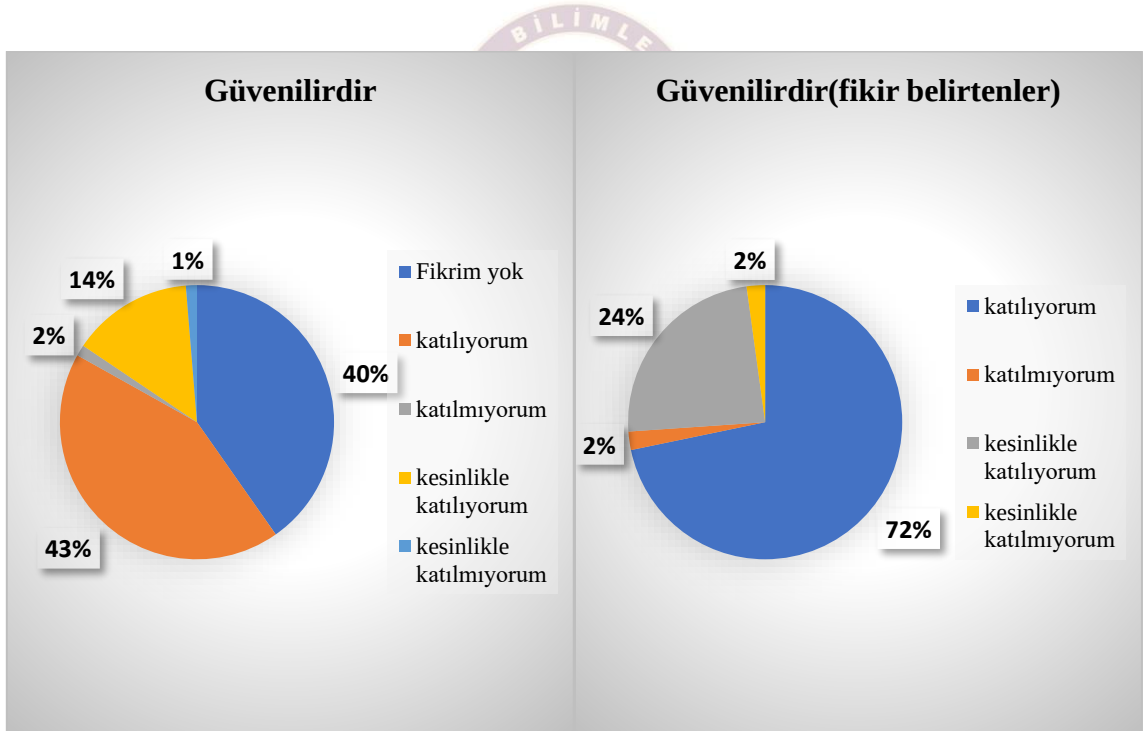
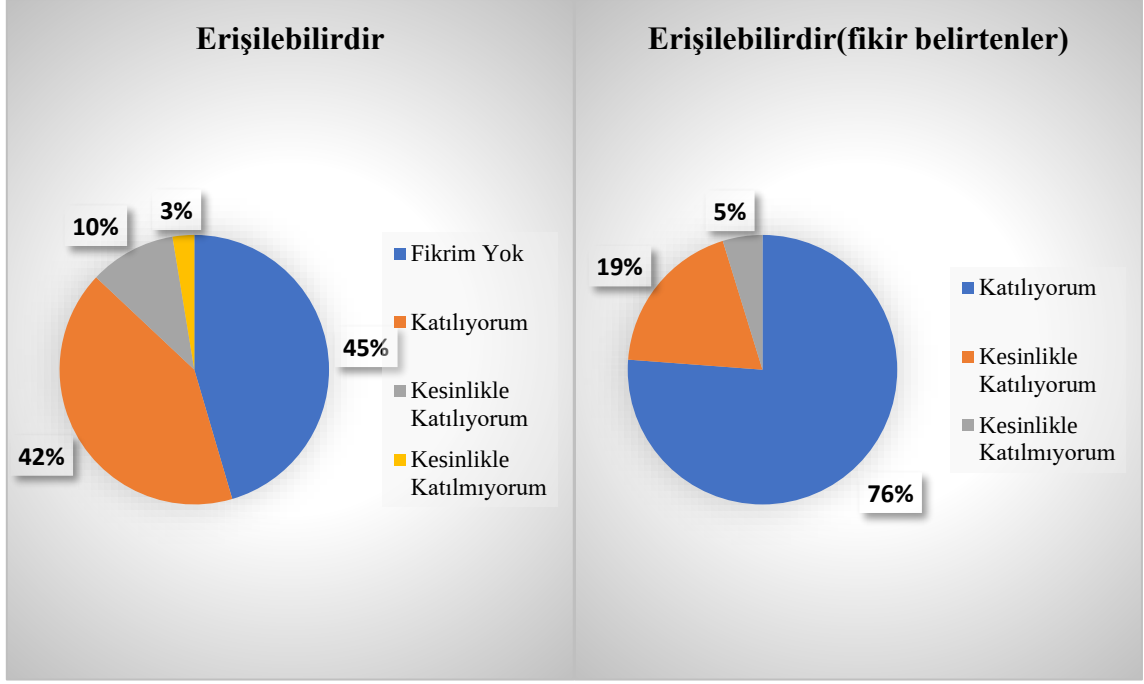


Paydaş odaklıdır

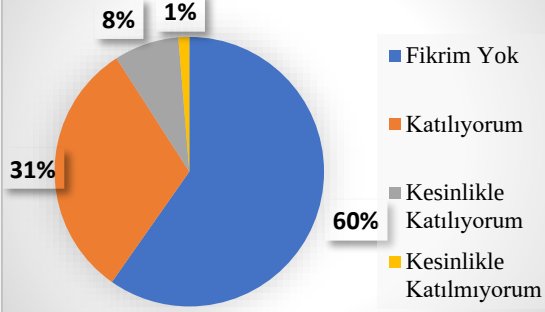


Paydaş odaklıdır(fikir belirtenler)

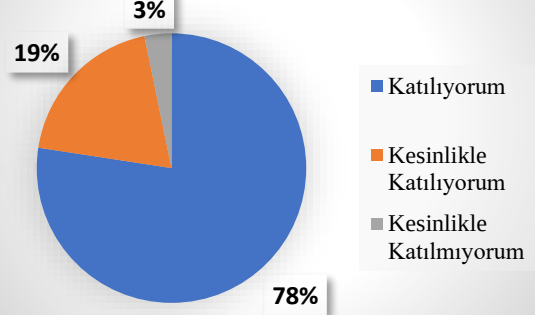




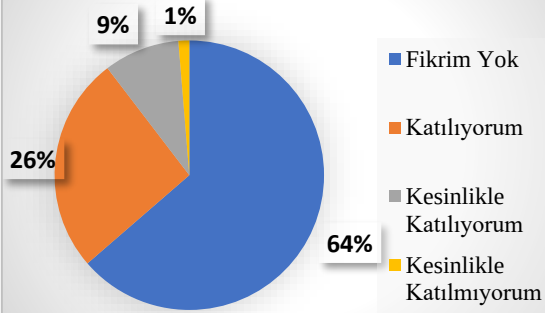
Çevreye duyarlıdır



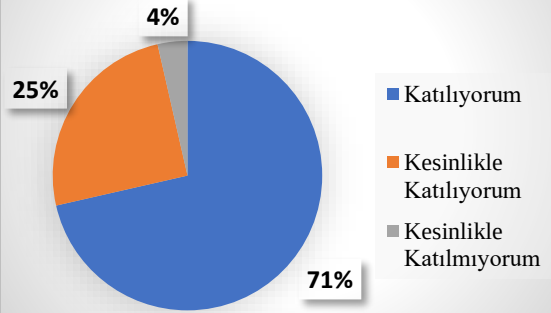
Çevreye duyarlıdır(fikir belirtenler)



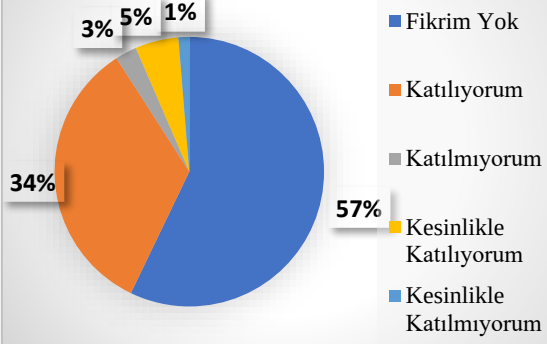
Toplumla ilişkilerinde şeffaftır



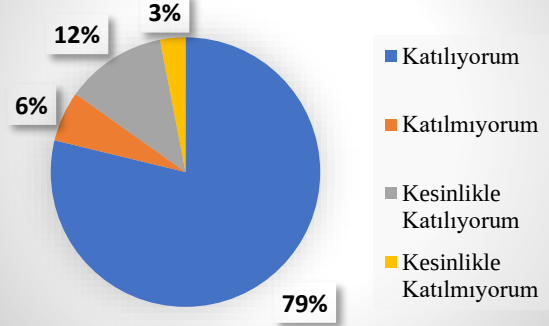
Toplumla ilişkilerinde şeffaftır(fikir belirtenler)



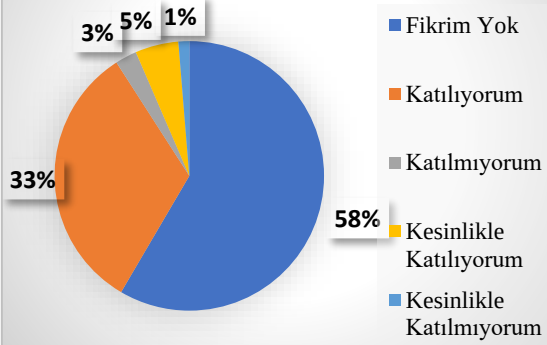
Hesap verebilirdir



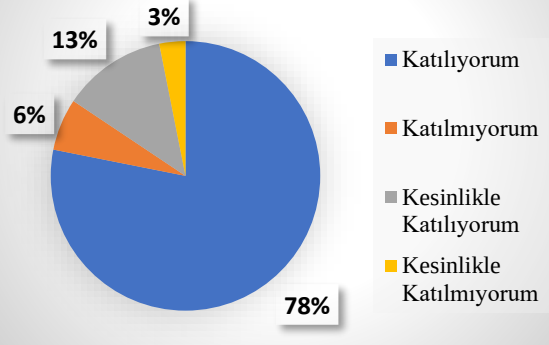
Hesap verebilirdir(fikir belirtenler)



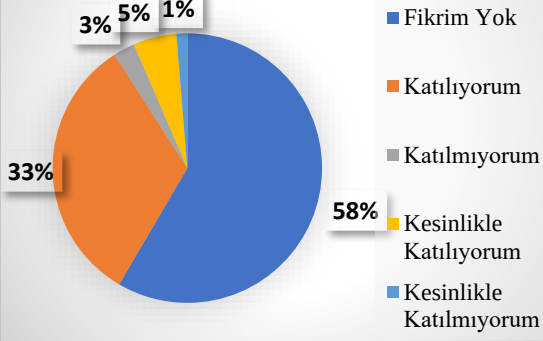
Sosyal medyayı etkin ve etkili bir şekilde kullanır



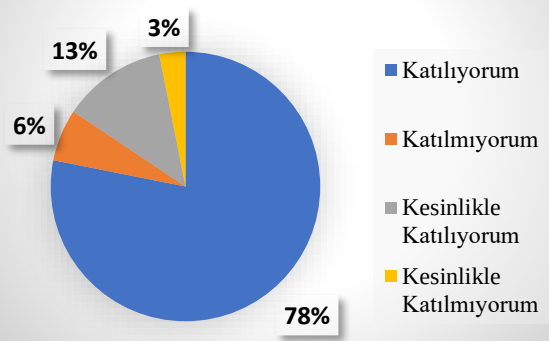
Sosyal medyayı etkin ve etkili bir şekilde kullanır(fikir belirtenler)



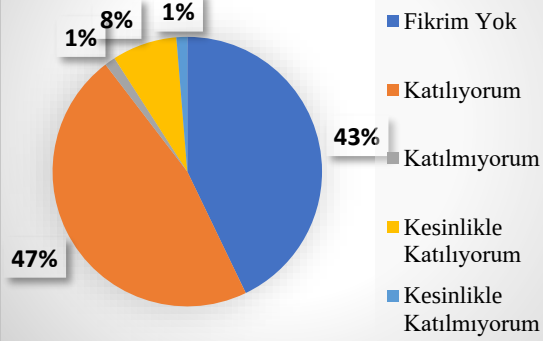
Youtube kanalından yapılan etkinlik ve yayınlar faydalıdır



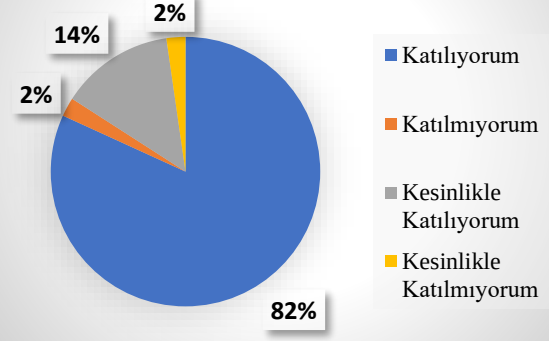
Youtube kanalından yapılan etkinlik ve yayınlar faydalıdır(fikir belirtenler)

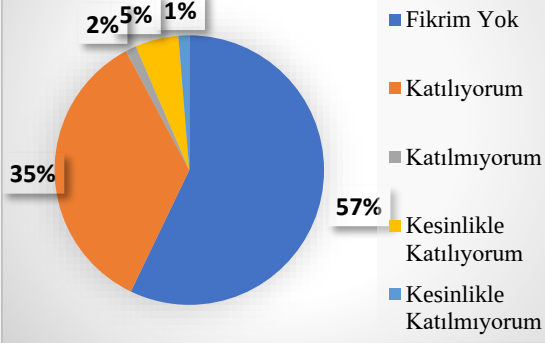
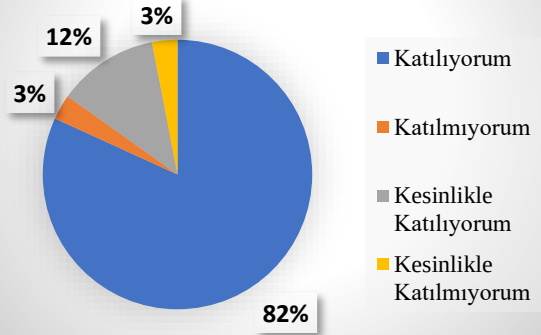
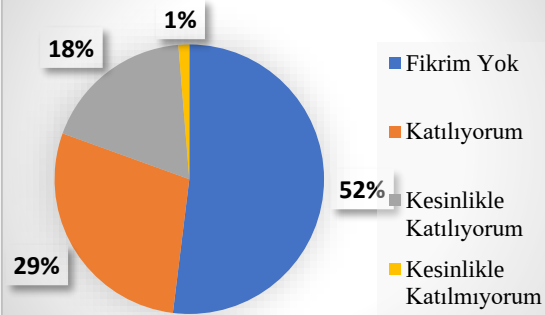
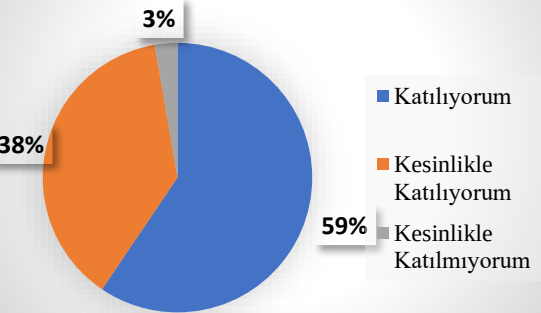


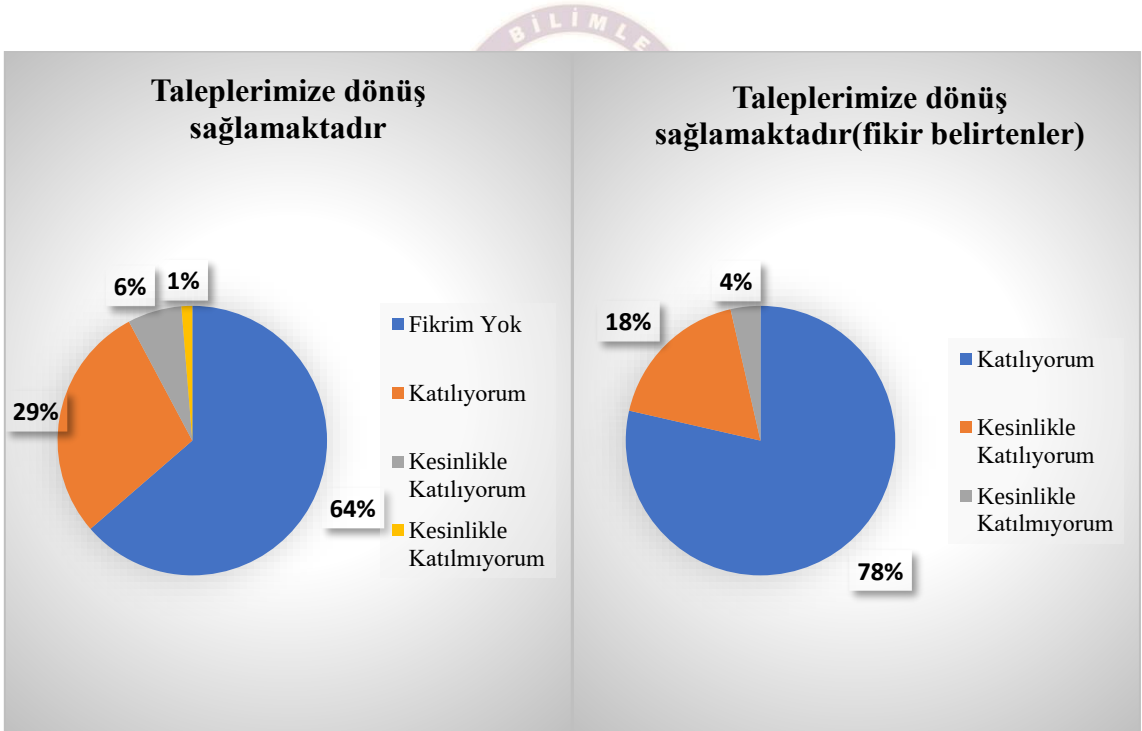
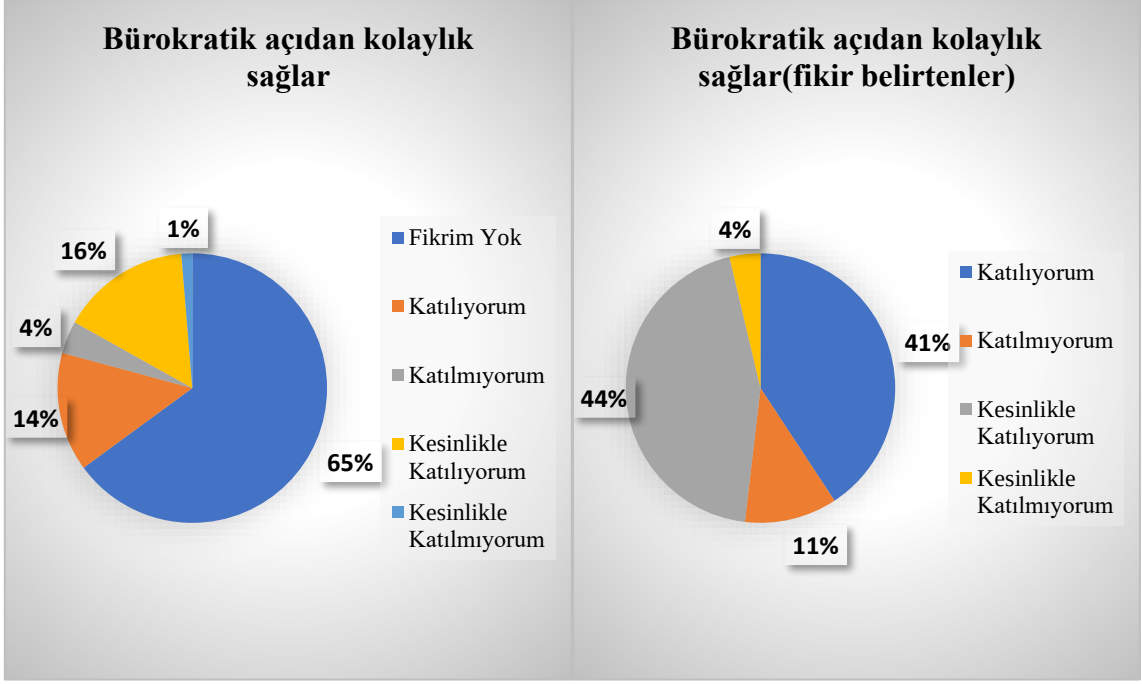
Web sayfaları kolay erişilebilirdir

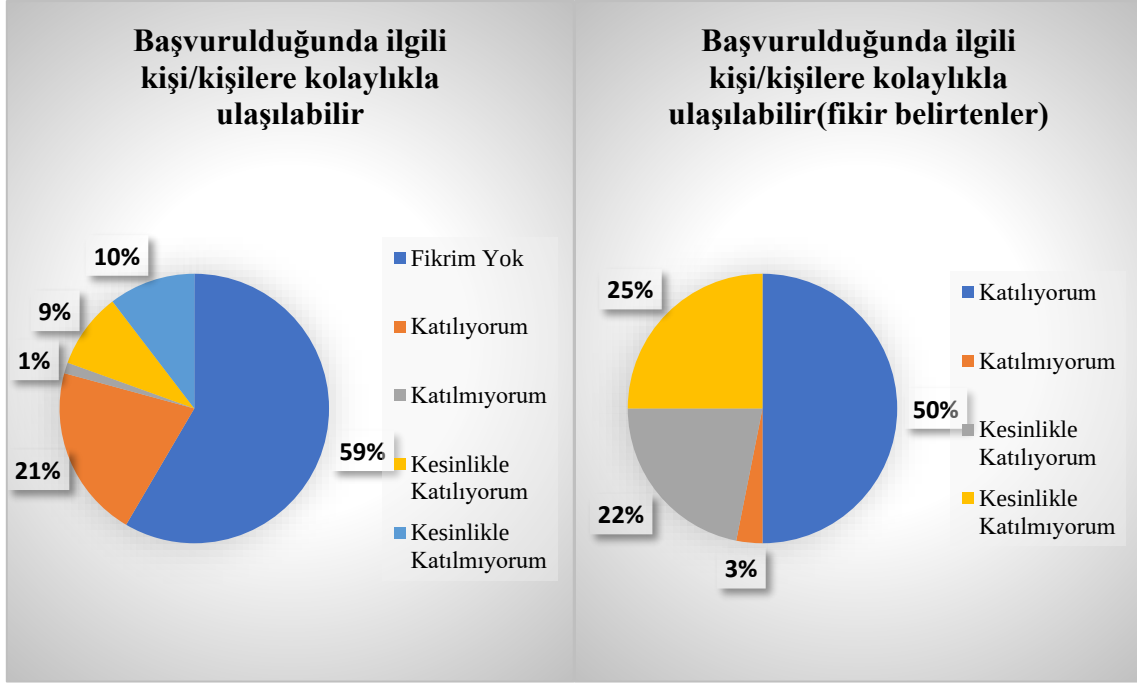


Web sayfaları kolay erişilebilirdir(fikir belirtenler)



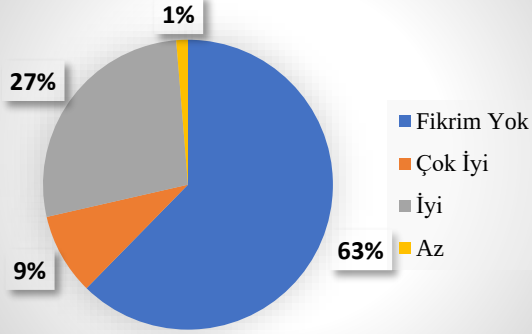
**Kalite web sayfası güncelliği
yansıtmaktadır****Kalite web sayfası güncelliği
yansıtmaktadır(fikir
belirtenler)****İş birliğine açıktır****İş birliğine açıktır(fikir
belirtenler)**



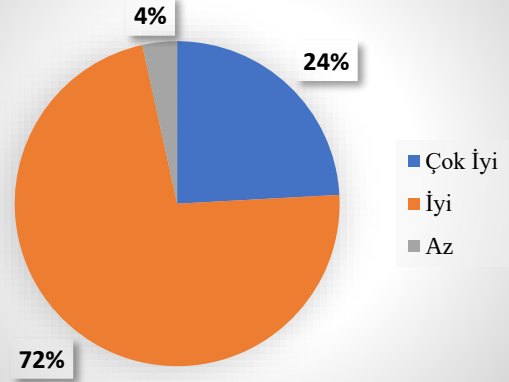


Üniversitemiz personelinin size karşı yaklaşımını değerlendiriniz.

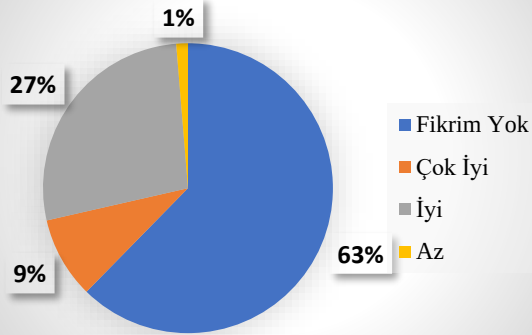
Güler Yüz



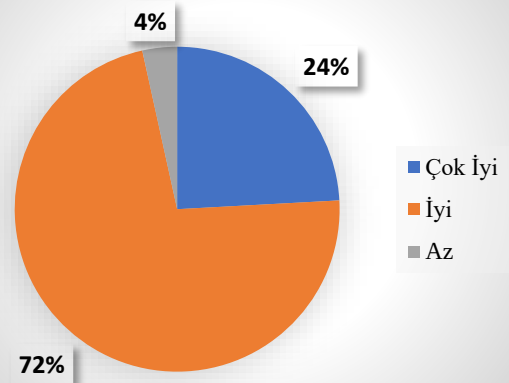
Güler Yüz(fikir belirtenler)



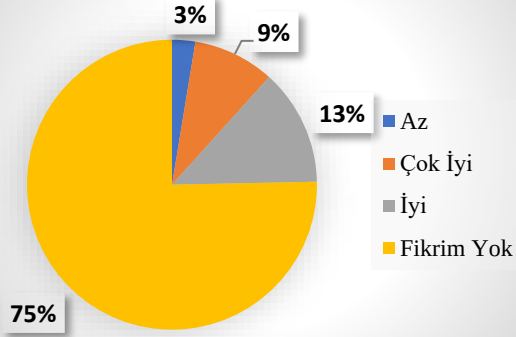
İşlem Hızı



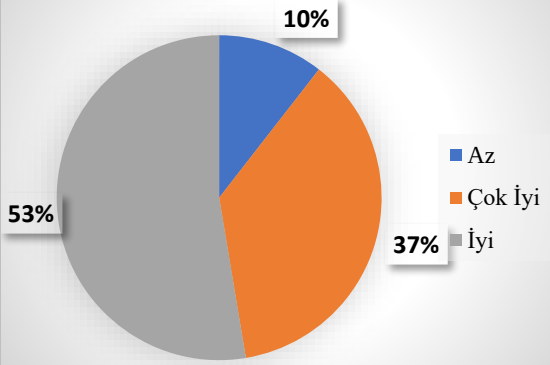
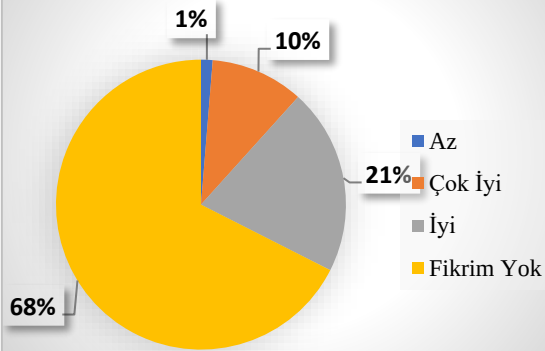
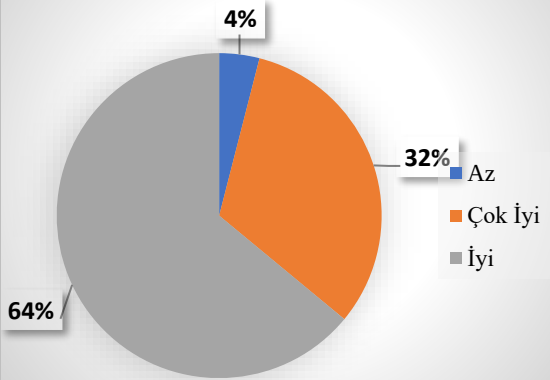
İşlem Hızı(fikir belirtenler)

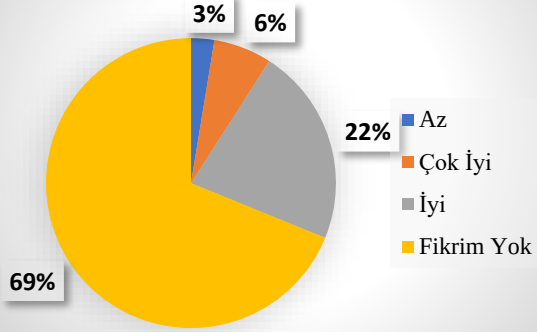
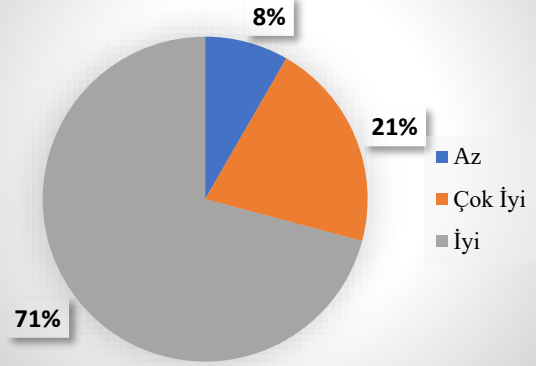


Hatasız İşlem

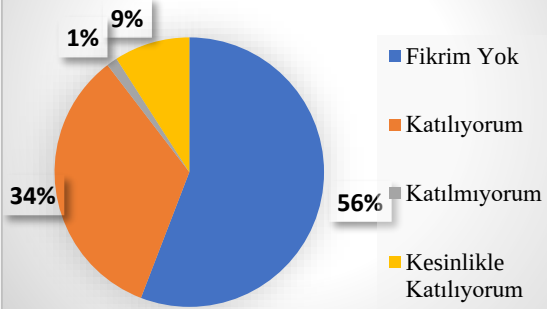
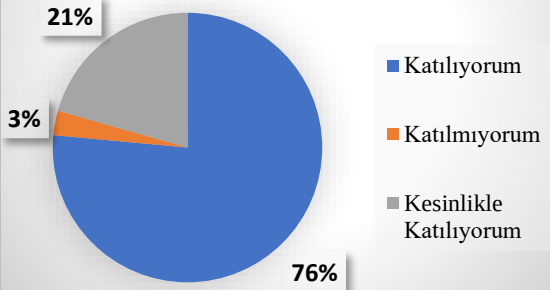


Hatasız İşlem(fikir belirtenler)

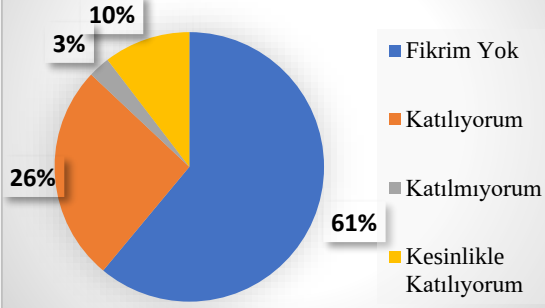
İş ve İşlem Hakkında Bilgi
Düzeyiİş ve İşlem Hakkında Bilgi
Düzeyi(fikir belirtenler)

**Sorun/Taleplerinize Yanıt
Verme Hızı****Sorun/Taleplerinize Yanıt
Verme Hızı(fikir belirtenler)**

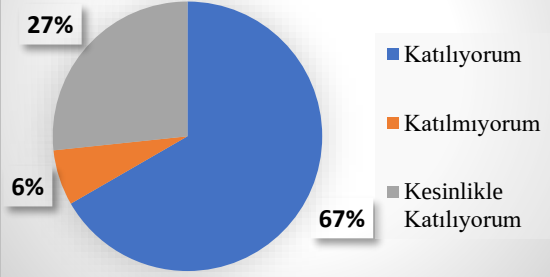
Üniversitemiz toplumsal katkı faaliyetlerini değerlendiriniz.

**Toplumsal gelişime katkıda
bulunan eğitim, seminer,
konferans vb. düzenler****Toplumsal gelişime katkıda
bulunan eğitim, seminer,
konferans vb. düzenler(fikir
belirtenler)**

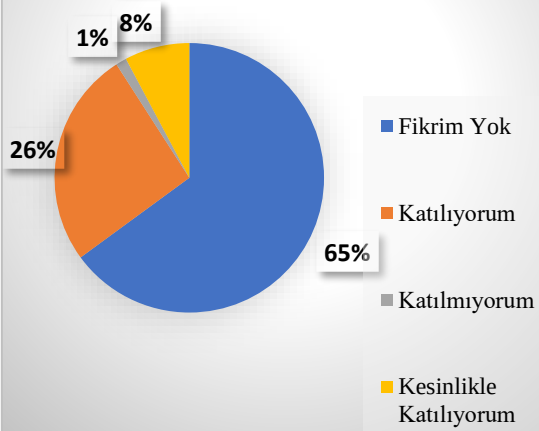
**Kuruluşların düzenlediği
organizasyonlara destek verir**



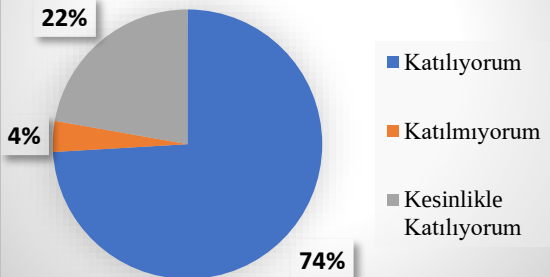
**Kuruluşların düzenlediği
organizasyonlara destek
verir(fikir belirtenler)**



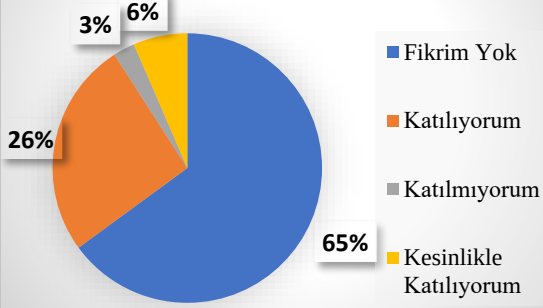
**Mesleki gelişime yönelik
sunduğu eğitimler, kurslar ve
sertifika faaliyetleri yeterlidir**



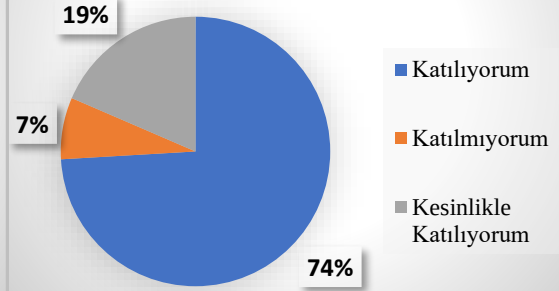
**Mesleki gelişime yönelik
sunduğu eğitimler, kurslar ve
sertifika faaliyetleri
yeterlidir(fikir belirtenler)**



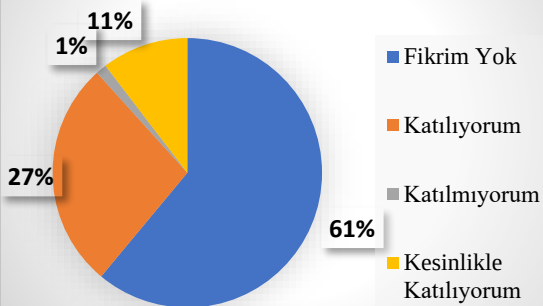
**Kişisel gelişime yönelik
sunduğu eğitimler, kurslar ve
sertifika faaliyetleri yeterlidir**



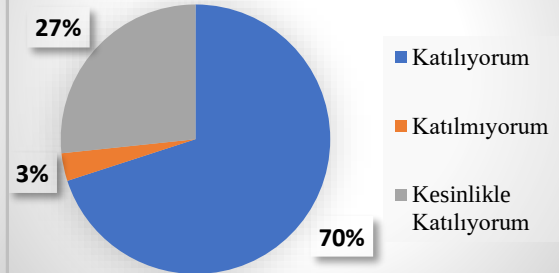
**Kişisel gelişime yönelik
sunduğu eğitimler, kurslar ve
sertifika faaliyetleri
yeterlidir(fikir belirtenler)**



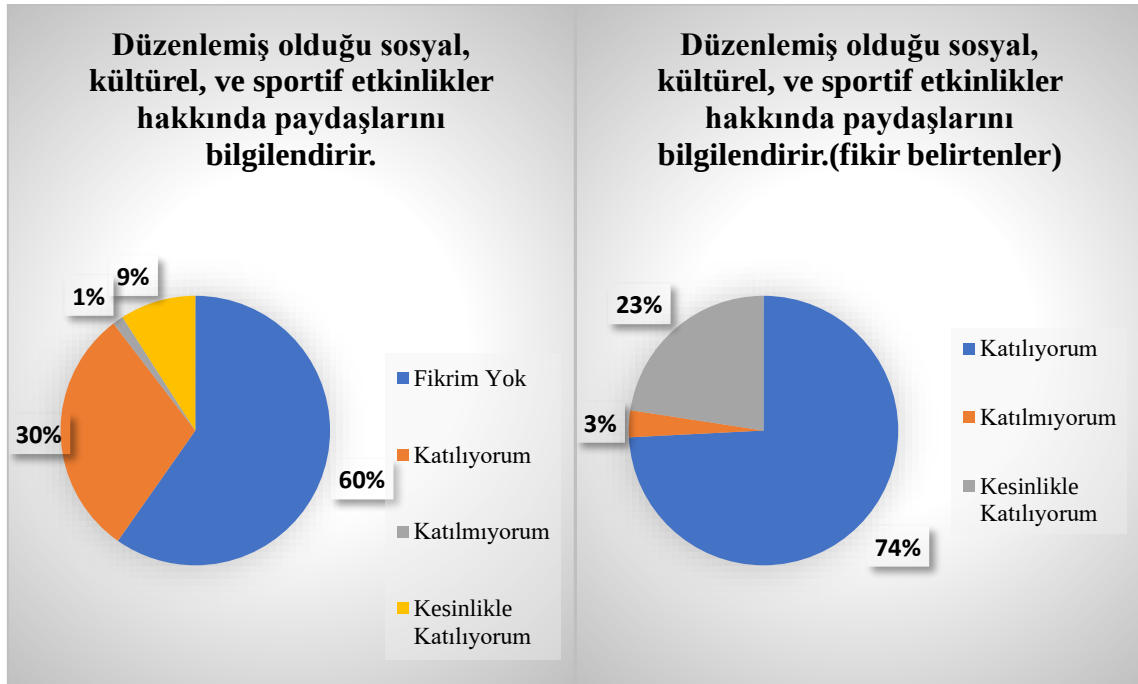
**Sosyal sorumluluk projeleri ile
topluma katkı sağlamaktadır**



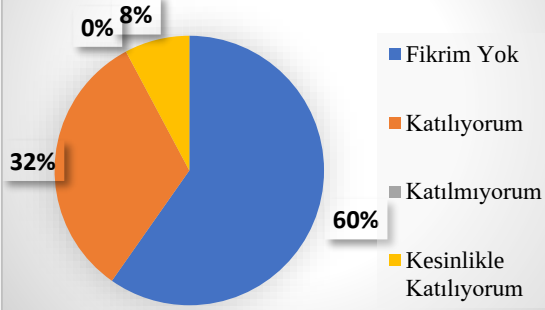
**Sosyal sorumluluk projeleri ile
topluma katkı
sağlamaktadır(fikir belirtenler)**



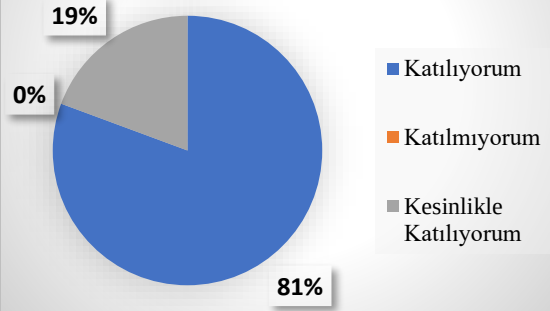
Üniversitemizle ilgili olarak "Paydaş Etkileşimi" kapsamında aşağıdaki yargılara katılma düzeyinizi belirtiniz.



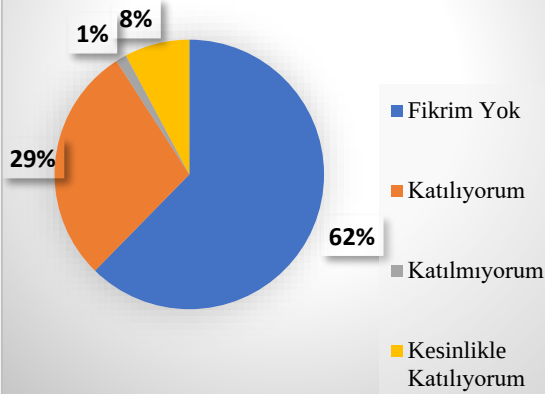
**Toplumu ilgilendiren
konularda kamuoyunu
aydınlatır**



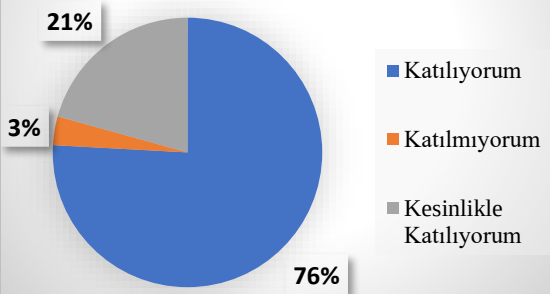
**Toplumu ilgilendiren
konularda kamuoyunu
aydınlatır(fikir belirtenler)**

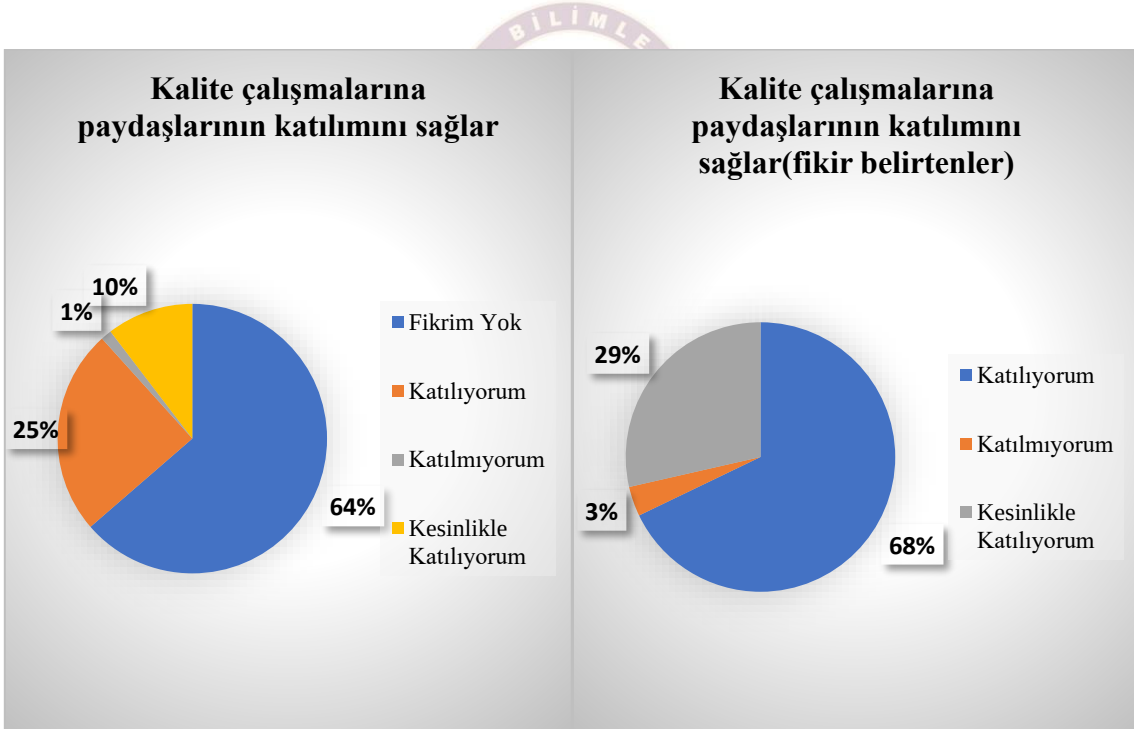
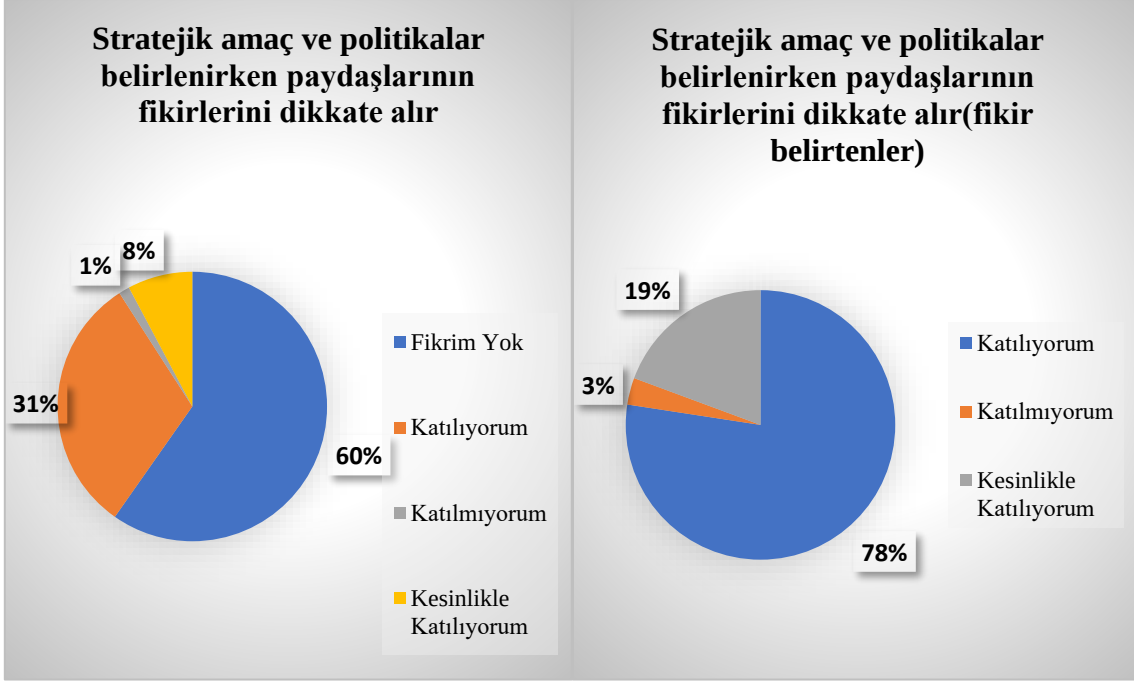


**Bünyesinde yürütülen bilimsel
araştırma ve çalışmalar
hakkında paydaşlarını
bilgilendirir.**



**Bünyesinde yürütülen bilimsel
araştırma ve çalışmalar
hakkında paydaşlarını
bilgilendirir.(fikir belirtenler)**





III. Anket Sonuçlarının Analizi

Bu çalışma, 2024 yılı içerisinde Üniversitemiz Kalite Güvencesi Sistemi çerçevesinde dış paydaşlarımızın görüşlerini almak üzere gerçekleştirilmiştir. Anket; Üniversitemizin bilinirliğini, dış paydaşlarla olan ilişkilerini, yürütülen faaliyetlerin etkinliğini ve paydaş memnuniyetini değerlendirmeyi amaçlamaktadır.

Katılımcı Profili ve Bilgi Kaynakları

Ankete katılanların %52'si üniversite dışı kamu kuruluşlarından, %42'si devlet üniversitelerinden ve %6'sı vakıf üniversitelerinden katılım sağlamıştır. Diğer kurumlar ve sivil toplum kuruluşlarından katılım sağlanmamıştır.

Katılımcıların Üniversitemiz hakkında bilgi edinme kaynaklarına bakıldığında en yaygın kaynak %36 ile web sayfası olmuştur. Bunu %21 ile sosyal medya, %18 ile resmi yazışmalar ve %11 ile basın-yayın kanalları takip etmektedir. Etkinlikler (konferans, kongre, çalıştay vb.) %7, diğer bilgi kaynakları %4, toplantılar ise %3 oranında bilgi kaynağı olarak belirtilmiştir.

Bu bulgular, Üniversitemizin dijital platformlar aracılığıyla tanıtımının etkili olduğunu, ancak yüz yüze iletişim kanallarının geliştirilmesine ihtiyaç duyulduğunu göstermektedir.

Üniversitemiz Hakkındaki Bilgi Düzeyi

Katılımcıların %1'i Üniversitemizle ilgili bilgi düzeyini çok yüksek, %3'ü yüksek, %41'i orta, %16'sı düşük ve %39'u çok düşük olarak değerlendirmiştir. Toplamda %55'lik bir kesimin bilgi düzeyini düşük veya çok düşük olarak değerlendirmesi, Üniversitemizin tanıtım ve bilgilendirme stratejilerini geliştirmeye devam etmesi gerektiğini göstermektedir.

Üniversitemizin Önemli Bulunan Faaliyet ve Hizmetleri

Katılımcılar Üniversitemizde en önemli buldukları hizmetleri sırasıyla; eğitim-öğretim (%28), araştırma-geliştirme (%24), kültür ve sanat etkinlikleri (%16), kurs hizmetleri (%13), kütüphane hizmetleri (%10), danışmanlık hizmetleri (%8) ve (%1) diğer olarak belirtmişlerdir. Bu dağılım, özellikle eğitim ve araştırma faaliyetlerinin dış paydaşlar açısından öncelikli olduğunu ortaya koymaktadır.

Üniversiteyle Ortak Faaliyet Katılımı ve İş Birliği Talepleri

Katılımcıların %70'i Üniversitemizle ortak bir faaliyette yer almadığını belirtirken, %16'sı hali hazırda bir ortak faaliyette yer aldığını ve %14'ü ise gelecekte ortak faaliyetlerde bulunmak

istediğini ifade etmiştir. Bu sonuçlar, potansiyel iş birliği imkanlarının artırılmasının faydalı olabileceğine işaret etmektedir.

Üniversitemizin Genel Algısı ve Değerlendirilmesi

Katılımcıların Üniversitemiz hakkındaki genel değerlendirmeleri oldukça olumludur.

Aşağıdaki başlıklarda yüksek oranda olumlu görüş bildirilmiştir:

- Girişimci ve yenilikçi bir üniversitedir diyenlerin oranı:
%84 Katılıyorum, %11 Kesinlikle Katılıyorum Toplam %95
- Paydaş odaklıdır diyenlerin oranı:
%74 Katılıyorum, %21 Kesinlikle Katılıyorum Toplam %95
- Erişilebilirdir diyenlerin oranı:
%76 Katılıyorum, %19 Kesinlikle Katılıyorum Toplam %95
- Güvenilirdir diyenlerin oranı:
%72 Katılıyorum, %24 Kesinlikle Katılıyorum Toplam %96
- Çevreye duyarlıdır diyenlerin oranı:
%78 Katılıyorum, %19 Kesinlikle Katılıyorum Toplam %97
- Toplumla ilişkilerinde şeffaftır diyenlerin oranı:
%71 Katılıyorum, %25 Kesinlikle Katılıyorum Toplam %96
- Hesap verebilirdir diyenlerin oranı:
%79 Katılıyorum, %12 Kesinlikle Katılıyorum Toplam %91
- Sosyal medyayı etkin ve etkili kullanır diyenlerin oranı:
%78 Katılıyorum, %13 Kesinlikle Katılıyorum Toplam %91

Ayrıca web sayfalarının kullanım kolaylığı ve güncelliği de yüksek oranlarla desteklenmiştir:

- Web sayfaları kolay erişilebilirdir
- %82 Katılıyorum, %14 Kesinlikle Katılıyorum
- Kalite web sayfası güncelliği yansıtmaktadır
- %82 Katılıyorum, %12 Kesinlikle Katılıyorum

Bu veriler, Üniversitemizin dijital altyapısının ve dışa dönük iletişim faaliyetlerinin etkili şekilde sürdürüldüğünü göstermektedir.

Üniversite Personelinin Değerlendirilmesi

Katılımcılar Üniversitemiz personeline ilişkin olumlu görüş bildirmiştir:

- Güler Yüz: %72 İyi, %24 Çok İyi
- İşlem Hızı: %72 İyi, %24 Çok İyi
- Hatasız İşlem: %53 İyi, %37 Çok İyi

- İş ve İşlem Hakkında Bilgi Düzeyi: %64 İyi, %32 Çok İyi
- Sorun/Talep Yanıt Hızı: %71 İyi, %21 Çok İyi

Yüksek oranda “iyi ve çok iyi” yanıtı, personelimizin dış paydaşlarla etkili iletişim kurma ve profesyonel hizmet sunma kapasitesini yansıtmaktadır.

Toplumsal Katkı Faaliyetleri

Üniversitemizin toplumsal katkı faaliyetlerine ilişkin değerlendirmeler olumlu yöndedir:

- Toplumsal gelişime katkıda bulunan etkinlikler düzenler %76 Katılıyorum, %21 Kesinlikle Katılıyorum
- Kuruluşların düzenlediği organizasyonlara destek verir %67 Katılıyorum, %27 Kesinlikle Katılıyorum
- Mesleki gelişime yönelik kurslar sunar %74 Katılıyorum, %22 Kesinlikle Katılıyorum
- Kişisel gelişime yönelik kurslar sunar %74 Katılıyorum, %19 Kesinlikle Katılıyorum
- Sosyal sorumluluk projeleriyle topluma katkı sağlar %70 Katılıyorum, %27 Kesinlikle Katılıyorum

Bu sonuçlar, Üniversitemizin sadece akademik değil, toplumsal alanda da aktif rol aldığını ve dış paydaşlar tarafından bu yönünün takdir edildiğini ortaya koymaktadır.

Paydaş Etkileşimi

Üniversitemizin dış paydaşlarla etkileşimi aşağıdaki şekilde değerlendirilmiştir:

Sosyal, kültürel, sportif etkinliklerde paydaşları bilgilendirir %74 Katılıyorum, %23 Kesinlikle Katılıyorum

Toplumu ilgilendiren konularda kamuoyunu aydınlatır %81 Katılıyorum, %19 Kesinlikle Katılıyorum

Bilimsel çalışmaları hakkında paydaşlarını bilgilendirir %76 Katılıyorum, %21 Kesinlikle Katılıyorum

Stratejik amaçlarda paydaş fikirlerini dikkate alır %78 Katılıyorum, %19 Kesinlikle Katılıyorum

Kalite çalışmalarına paydaş katılımı sağlar %68 Katılıyorum, %29 Kesinlikle Katılıyorum

Bu, üniversitemizin topluma yönelik bilgilendirme ve iletişim kanallarını etkin bir şekilde kullandığını göstermektedir.

IV. Sonuç ve Değerlendirme

2024 yılı dış paydaş memnuniyet anketi sonuçlarına göre, Üniversitemiz dış paydaşlar tarafından genel olarak olumlu değerlendirilmekte ve çeşitli alanlarda güçlü bir performans

sergilemektedir. Özellikle girişimci ve yenilikçi yapısı, paydaş odaklı yaklaşımı, güvenilirlik düzeyi ve toplumsal katkıya yönelik faaliyetleri ön plana çıkmaktadır.

Anket sonuçlarına göre, Üniversitemizin kamu kurumlarıyla olan etkileşimi yüksek seviyede olup, en çok üniversite dışı kamu kuruluşları ve devlet üniversitelerinden katılım sağlanmıştır. Bilgi edinme kanallarında dijital platformlar (özellikle web sayfası ve sosyal medya) öne çıkarken, yüz yüze iletişim yöntemlerinin daha sınırlı kullanıldığı görülmektedir. Bu durum, tanıtım faaliyetlerinin çeşitlendirilmesi ve bilgilendirme stratejilerinin daha geniş platformlara yayılması gerektiğini göstermektedir.

Katılımcıların önemli bir kısmı Üniversitemiz hakkında bilgi düzeylerini düşük olarak belirtmiş (%55), ancak aynı zamanda iş birliği yapma istekliliği yüksek seviyede gözlemlenmiştir. Özellikle eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve sosyo-kültürel faaliyetler gibi alanlarda iş birliği talebi dikkat çekmektedir. Bu durum, Üniversitemizin daha fazla dışa açılması ve iş birliği kanallarını güçlendirmesi açısından önemli bir fırsattır.

Üniversitemizin kurumsal kimliğiyle ilgili değerlendirmelerde “girişimci ve yenilikçi”, “erişilebilir”, “güvenilir” ve “çevreye duyarlı” nitelikleri yüksek oranlarla desteklenmiştir. Web sayfalarının erişilebilirliği ve kalite sayfasının güncelliği gibi dijital görünürlük unsurlarında da büyük oranda memnuniyet bildirilmiştir. Bu güçlü yönlerin korunarak daha da geliştirilmesi, Üniversitemizin dış paydaşlar nezdindeki algısını daha da pekiştirecektir.

Personel değerlendirmeleri, Üniversitemizin dış paydaşlara yönelik hizmet kalitesinin yüksek olduğunu ortaya koymaktadır. Güler yüz, işlem hızı, bilgi düzeyi ve hatasız işlem gibi hizmet unsurlarında %70’in üzerinde “iyi” ve “çok iyi” düzeyinde yanıtlar alınmıştır. Bu durum, Üniversitemiz personelinin dış paydaşlarla etkili iletişim kurma becerisini ve hizmet kalitesini yansıtmaktadır.

Toplumsal katkı faaliyetleri kapsamında Üniversitemizin gerçekleştirdiği eğitimler, organizasyon desteği ve sosyal sorumluluk projeleri dış paydaşlarca yüksek oranda olumlu değerlendirilmiştir. Ancak bu etkinliklerin daha fazla tanıtılması ve daha geniş kesimlere ulaştırılması, toplumsal katkının görünürlüğünü ve etkisini artıracaktır.

Paydaş etkileşimi açısından, Üniversitemizin sosyal, kültürel ve bilimsel etkinlikleri paydaşlara duyurma düzeyi oldukça yüksek bulunmuştur. Özellikle stratejik karar süreçlerinde dış paydaş görüşlerine başvurulması ve kalite süreçlerine katılım sağlanması gibi alanlarda olumlu geri bildirimler alınmıştır.

Sonuç olarak, Üniversitemizin güçlü yönlerini koruyarak, tanıtım, bilgilendirme, toplumsal katkı ve dış paydaşlarla etkileşim alanlarında iyileştirmeler yapılması sürdürülebilir başarı açısından kritik önemdedir. Mevcut potansiyelin daha etkin şekilde değerlendirilmesiyle Üniversitemiz, dış paydaşlarıyla daha güçlü bir iş birliği ağı kurabilir ve topluma katkı sunan öncü bir yükseköğretim kurumu olma yönünde ilerleyebilir.

