

**DIŞ PAYDAŞ
MEMNUNİYET ARAŞTIRMASI
SONUÇ RAPORU**

Kalite Yönetim Koordinatörlüğü

Aralık, 2023

GİRİŞ

Bu rapor Maltepe Üniversitesi Kalite Güvencesi Sistemi çalışmaları kapsamında, 2024-2028 Stratejik Planı geliştirmek üzere dış paydaşlarımızın görüş, öneri ve taleplerinin alınması amacıyla uygulanmıştır.

Maltepe Üniversitesi 2024-2028 Stratejik Planında yer alan stratejik amaç ve hedeflerin gerçekteştirilmesine yönelik araştırma ve toplumun ihtiyaçlarına katkı sunma çalışmalarını tüm paydaşlarıyla iş birliği içinde yürütmeye, daha güçlü ve etkili çözümlerin geliştirilmesine ve ülkemizin gelişimine değer katmaya devam edecektir.

Dış Paydaşlarımızın Maltepe Üniversitesi'ne ilişkin görüş ve önerilerinin alınması, çevrimiçi bir uygulama üzerinden hazırlanan anket formu üzerinden yapılmıştır. Çalışmada, derecelendirme ölçeği içeren dört bölüm ve 30 maddeden oluşan bir ölçme aracı kullanılmıştır.

Dış Paydaş Anketi 2023 yılı Kasım ayında Maltepe Üniversitesi Kalite Yönetim Koordinatörlüğü tarafından, Türkiye'de bulunan tüm üniversitelere EBYS aracılığıyla ve diğer dış paydaşlara e-posta aracılığıyla duyurulmuştur. Katılımın gönüllük esasına dayalı olduğu ankete 157 dış paydaş katılmıştır.

Anket kapsamında, 1-5 Likert skalasında memnuniyet ölçeklerinde puanlama yapılırken; "Kesinlikle Katılıyorum" seçeneğine 5 puan, "Katılıyorum" seçeneğine 4 puan, "Fikrim yok" seçeneğine 3 puan, "Katılmıyorum" seçeneğine 2 puan ve "Kesinlikle katılmıyorum" seçeneğine 1 puan verilmiştir. Raporda, likert skalasına göre sorulara 4 ve 5 puan verenler 'Olumlu', 3 puan verenler 'Kararsız', 1 ve 2 puan verenler ise 'Olumsuz' görüşe sahip kabul edilerek değerlendirilmiştir.

Ankete verilen cevaplar soru bazında frekans ve yüzde değerlerinin yer aldığı tablolar ile birlikte grafiklerle de özetlenmiştir.

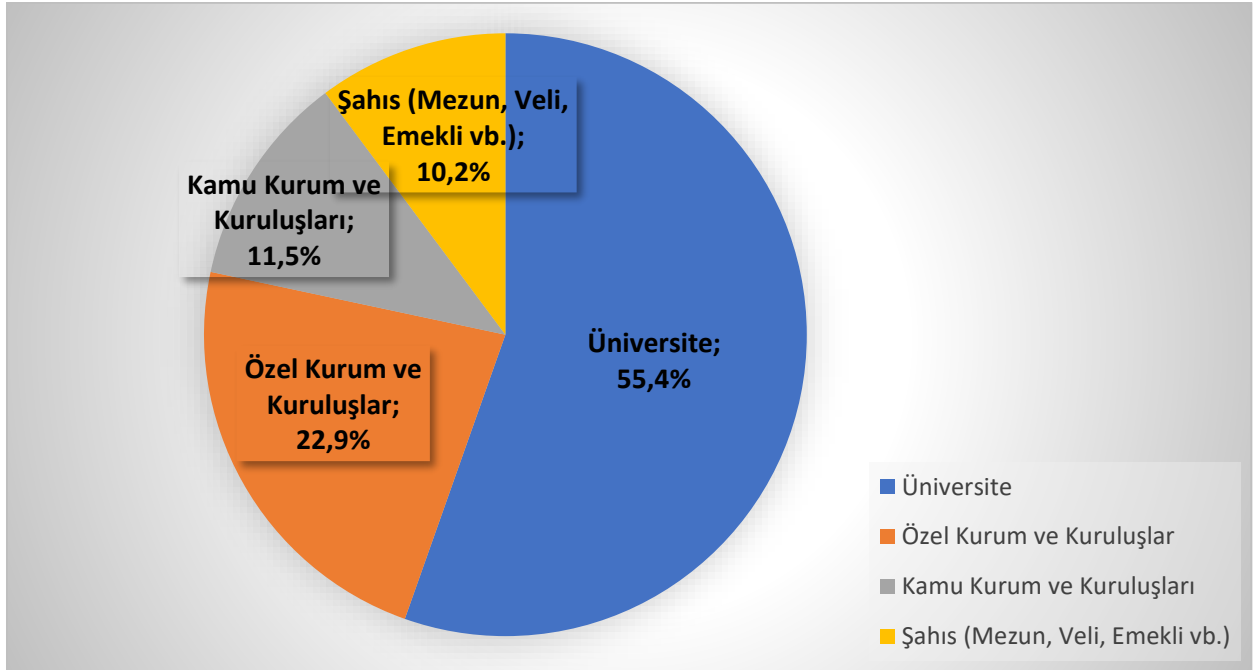
1. Tanımlayıcı İstatistikler

Ankete katılan dış paydaşların görev yaptığı kurum/kuruluş türüne göre dağılımı tablosu ve grafiği Tablo 1 ve Şekil 1’de gösterilmiştir.

Tablo 1. Ankete Katılan Kurum/Kuruluş Türüne Göre Dağılım Tablosu

Kurum/Kuruluş Türü	Frekans	Yüzde
Üniversite	87	55,4
Özel Kurum ve Kuruluşlar	36	22,9
Kamu Kurum ve Kuruluşları	18	11,5
Şahıs (Mezun, Veli, Emekli vb.)	16	10,2
Toplam	157	100

Tablo 1’e göre ankete katılan dış paydaşlarımızın %55,4’ü diğer üniversitelerde, %22,9’u özel kurumlarda ve %11,5’i kamu kurum ve kuruluşlarında görev yapmaktadır. %10,2’si de mezun, veli ya da emekli akademisyenlerimizden oluşmaktadır.



Şekil 1. Ankete Katılan Dış Paydaşların Kurum/Kuruluş Türüne Göre Dağılım Grafiği

Tablo 2. Üniversitemiz hakkındaki bilgilere hangi kaynaklardan ulaşıldığı

Üniversitemiz hakkındaki bilgilere hangi kaynaklardan ulaşıldığı	Frekans	Yüzde
Web Sayfası	31	19,7
Sosyal Medya, Toplantı ve Ortak Çalışmalar	23	14,6
Web Sayfası, Sosyal Medya	22	14,0
Toplantı ve Ortak Çalışmalar, Konferans, Kongre, Çalıştay vb.	15	9,6
Resmi Yazışmalar	15	9,6
Web Sayfası, Sosyal Medya, Toplantı ve Ortak Çalışmalar	15	9,6
Sosyal Medya	14	8,9
Toplantı ve Ortak Çalışmalar	11	7,0
Web Sayfası, Toplantı ve Ortak Çalışmalar	11	7,0
Toplam	157	100

Dış Paydaşların üniversitemiz hakkındaki bilgilere web sayfası, sosyal medya, basılı medya, resmi yazışmalar, üniversite ile yapılan ortak çalışmalar ve üniversite etkinlikleri aracılığıyla ulaşılabilirliği konusundaki görüşleri alınmıştır. Ankete katılan dış paydaşlarımız Maltepe Üniversitesi ile bilgileri en çok “Web Sayfasından” edindiklerini belirtmişlerdir. Daha sonra sırasıyla sosyal medya, toplantı ve ortak çalışmalar, sosyal medya, kongre, konferans, çalıştay vb. ile resmi yazışmalar gelmektedir (Tablo 2).

Tablo 3. Üniversitemizin hangi faaliyet ve hizmetlerinin önemli olduğu

Üniversitemizin hangi faaliyet ve hizmetleri sizin için önemlidir?	Frekans	Yüzde
Eğitim, Araştırma-geliştirme	30	19,1
Eğitim, Araştırma-geliştirme, Kültür ve sanat etkinlikleri	25	15,9
Eğitim, Araştırma-geliştirme, Sağlık hizmetleri, Kültür ve sanat etkinlikleri, Spor faaliyetleri, Kütüphane hizmetleri	24	15,3
Eğitim, Araştırma-geliştirme, Staj/kurs/seminer/sınav	17	10,8

Üniversitemizin hangi faaliyet ve hizmetleri sizin için önemlidir?	Frekans	Yüzde
Eğitim	15	9,6
Eğitim, Araştırma-geliştirme, Kültür ve sanat etkinlikleri, Staj/kurs/seminer/sınav	14	8,9
Eğitim, Araştırma-geliştirme, Kültür ve sanat etkinlikleri, Kütüphane hizmetleri	13	8,3
Eğitim, Araştırma-geliştirme, Kültür ve sanat etkinlikleri, Kütüphane hizmetleri, Staj/kurs/seminer/sınav	12	7,6
Laboratuvar hizmetleri	7	4,5
Toplam	157	100

Dış Paydaşların üniversitemizin hangi faaliyet ve hizmetlerinin önemli olduğu konusundaki görüşleri alınmıştır. Ankete katılan dış paydaşlarımız üniversitemizin en çok “Eğitim, Araştırma-geliştirme” hizmetlerinin önemli olduğunu belirtmişlerdir. Daha sonra sırasıyla kültür ve sanat etkinlikleri, spor faaliyetleri ve kütüphane hizmetleri gelmektedir (Tablo 3).

2. Üniversitenin Kurumsal İmajına İlişkin Dış Paydaş Görüşleri

Bu bölümde dış paydaşlarımızın üniversitenin kurumsal imajına ilişkin görüşleri analiz edilmiştir (Tablo 4).

Tablo 4. Üniversite Kurumsal İmajına İlişkin Paydaş Görüşleri

İfadeler		Olumlu	Fikrim yok	Olumsuz	Toplam
Girişimci ve yenilikçi bir üniversitedir.	F	107	38	12	157
	%	68,1	24,2	7,7	100
Paydaş odaklıdır.	F	116	33	8	157
	%	73,9	21	5,1	100
Erişilebilirdir.	F	137	15	5	157
	%	87,2	9,6	3,2	100
Güvenilirdir.	F	133	20	4	157
	%	84,7	12,7	2,6	100
Çevreye duyarlıdır.	F	108	45	4	157
	%	68,8	28,7	2,5	100
Bilimselliği temel alır.	F	127	22	8	157
	%	80,9	14	5,1	100

İfadeler		Olumlu	Fikrim yok	Olumsuz	Toplam
Toplumla ilişkilerinde şeffaftır.	%	101 64,3	51 32,5	5 3,2	157 100
Hesap verebiliridir.	F %	99 63,1	50 31,8	8 5	157 100
Sosyal medyayı etkin bir şekilde kullanır.	F %	102 65	37 23,6	18 11,4	157 100
Çalışanları yeterli bilgi ve beceriye sahiptir.	F %	125 79,7	28 17,8	4 2,5	157 100
Mezunları niteliklidir.	F %	106 67,5	44 28	7 4,4	157 100

Üniversite kurumsal imajı boyutuna ilişkin sonuçları gösteren Tablo 4 incelendiğinde; ankete katılan dış paydaşlarımız ortalama olarak %73 olumlu, %22 fikrim yok ve %5 olumsuz olarak görüş bildirilmiştir. Kurumsal imaj boyutuna dair en yüksek ortalamaya sahip maddeler “Erişilebilir” (%87,2) ve “Güvenilirdir” (%84,7) maddeleri olmuştur. En düşük ortalamaya sahip maddeler ise “Hesap verilebilir” (%63,1) ve “Toplumla ilişkilerinde şeffaftır” (64,3) maddeleridir.

3. İş birliğine İlişkin Dış Paydaş Görüşleri

Bu bölümde dış paydaşlarımızın üniversitemizin iş birlikçi boyutuna ilişkin görüşleri analiz edilmiştir (Tablo 5).

Tablo 5. İş birliğine İlişkin Görüşler

İfadeler		Olumlu	Fikrim yok	Olumsuz	Toplam
İş birliğine açıktır.	F %	126 80,3	26 16,6	5 3,2	157 100
Bürokratik açıdan kolaylık sağlar.	F %	96 61,1	49 31,2	12 7,6	157 100
Taleplerimize dönüş sağlamaktadır.	F %	112 71,3	36 22,9	9 5,7	157 100
Başvurulduğunda ilgili kişi/kişilere kolaylıkla ulaşılabilir.	F %	113 72,0	36 22,9	8 5,1	157 100
Üniversite-Sanayi iş birliğine önem verir.	F %	91 58,0	59 37,6	7 4,5	157 100

Üniversitemizin iş birliği boyutuna ilişkin sonuçları gösteren Tablo 5 incelendiğinde; ankete katılan dış paydaşlarımız ortalama olarak %69 olumlu, %26 fikrim yok ve %5 olumsuz olarak görüş bildirilmiştir. İş birliği boyutuna dair en yüksek ortalamaya sahip madde “İş birliğine açıktır” (%80,3) maddesi olmuştur. En düşük ortalamaya sahip maddeler ise “Üniversite-Sanayi iş birliğine önem verir” (%58) ve “Bürokratik açıdan kolaylık sağlar.” (61,1) maddeleridir.

4. Yerel/Bölgesel Katkıya İlişkin Dış Paydaş Görüşleri

Bu bölümde dış paydaşlarımızın üniversitemizin yerel/bölgesel katkısına ilişkin görüşleri analiz edilmiştir (Tablo 6).

Tablo 6. Yerel/Bölgesel Katkıya İlişkin Dış Paydaş Görüşleri

İfadeler		Olumlu	Fikrim yok	Olumsuz	Toplam
Toplumsal gelişimi sağlayan eğitim, seminer vb. düzenler.	F	121	32	4	157
	%	77,1	20,4	2,5	100
Kuruluşların düzenlediği organizasyonlara destek verir.	F	105	47	5	157
	%	66,9	29,9	3,2	100
Mesleki gelişime yönelik sunduğu eğitimler, kurslar ve sertifika faaliyetleri yeterlidir.	F	98	48	11	157
	%	62,4	30,6	7,0	100
Sosyal sorumluluk projeleri ile topluma katkı sağlamaktadır.	F	97	52	8	157
	%	61,8	33,1	5,1	100
Bilimsel araştırma projeleri ile topluma katkı sağlamaktadır.	F	108	44	5	157
	%	68,8	28,0	3,2	100

Üniversitemizin Yerel/bölgesel katkı boyutuna ilişkin sonuçları gösteren Tablo 6 incelendiğinde; ankete katılan dış paydaşlarımız ortalama olarak %68 olumlu, %28 fikrim yok ve %4 olumsuz olarak görüş bildirilmiştir. Yerel/bölgesel katkı boyutuna dair en yüksek ortalamaya sahip madde “Toplumsal gelişimi sağlayan eğitim, seminer vb. düzenler.” (%77,1) maddesi olmuştur. En düşük ortalamaya sahip maddeler ise “Mesleki gelişime yönelik sunduğu eğitimler, kurslar ve sertifika faaliyetleri yeterlidir.” (62,4) ile “Sosyal sorumluluk projeleri ile topluma katkı sağlamaktadır” (%61,8) maddeleridir.

5. Paydaş Etkileşimine İlişkin Dış Paydaş Görüşleri

Bu bölümde dış paydalarımızın üniversitemizin paydaş etkileşimine ilişkin görüşleri analiz edilmiştir (Tablo 7).

Tablo 7. Paydaş Etkileşimine İlişkin Dış Paydaş Görüşleri

İfadeler		Olumlu	Fikrim yok	Olumsuz	Toplam
Düzenlemiş olduğu sosyal, kültürel ve sportif etkinlikler hakkında paydaşlarını bilgilendirir.	F	112	34	11	157
	%	71,3	21,7	7	100
Toplumu ilgilendiren konularda kamuoyunu aydınlatır.	F	99	49	9	157
	%	63,1	31,2	5,7	100
Bünyesinde yürütülen bilimsel araştırma ve çalışmalar hakkında paydaşlarını bilgilendirir.	F	106	39	12	157
	%	67,5	24,8	7,6	100
Kurumsal iletişimde sosyal medyayı ve diğer iletişim araçlarını etkin kullanır.	F	113	27	17	157
	%	72,0	17,2	10,8	100
Üniversitenin Stratejik amaçları belirlenirken paydaşların fikirlerini dikkate alır.	F	110	39	8	157
	%	70,1	24,8	5,1	100
Kalite çalışmalarına paydaşların katılımını sağlar.	F	114	36	7	100
	%	72,6	22,9	4,5	100

Üniversitemizin Paydaş etkileşimi boyutuna ilişkin sonuçları gösteren Tablo 7 incelendiğinde; ankete katılan dış paydaşlarımız ortalama olarak %70 olumlu, %24 fikrim yok ve %6 olumsuz olarak görüş bildirilmiştir. Paydaş etkileşimi boyutuna dair en yüksek ortalamaya sahip madde “Kalite çalışmalarına paydaşların katılımını sağlar.” (%72,6) maddesi olmuştur. En düşük ortalamaya sahip maddeler ise “Toplumu ilgilendiren konularda kamuoyunu aydınlatır.” (63,1) olarak bulunmuştur.

6. Genel Memnuniyet Düzeyi

Genel Memnuniyet boyutuna dair üniversite genelinde verilen cevaplara bakıldığında, genel memnuniyet düzeyi %77,6 olarak bulunmuştur.

7. Görüş ve Öneriler

Bu bölümde dış paydaşlarımızdan Maltepe Üniversitesi ile ilgili açık uçlu olarak görüş, öneri, şikâyet vb. konuları yazmaları istenmiştir. Bu konuda verilen yanıtlar incelendiğinde ağırlıklı olarak şu konuların vurgulandığı görülmüştür: Daha güncel ve sektöre yönelik ders içeriklerine yer verilmesi, özellikle üniversite-sanayi-sektör iş birliğine daha fazla önem verilmesi, iş dünyası ilişkileri artırılmalı, çalışanlar arasında ilişkilerin geliştirilmesi için ortam ve aktivitelerin artırılması, çalışan genç araştırmacı sayısı ve kalitesinin artırılması, üniversite kampüsünde bilimsel aktivitelerin artırılması.