

DIŞ PAYDAŞ ANKETİ İZLEME, DEĞERLENDİRME VE İYİLEŞTİRME RAPORU

Kalite Yönetim Koordinatörlüğü

2024

1. GİRİŞ

2024-2028 Stratejik amaçlarından biri olan paydaş katılımı, Maltepe Üniversitenin **eğitim kalitesini, araştırma olanaklarını ve toplumsal katkı faaliyetlerini** geliştirmede önemli bir role sahiptir. Dış paydaşların sunduğu geri bildirimler ve sağladıkları destekler, üniversitenin stratejik hedeflerine ulaşmasına ve öğrencilerin kariyerlerine yönelik daha etkili programlar oluşturmasına önemli katkılar sunmaktadır. Bu nedenle, dış paydaşlarla gerçekleştirilen toplantılar, iş birliğini güçlendirmek, karşılıklı fayda sağlamak, iyileştirme çalışmaları açısından büyük önem taşımaktadır.

Dış Paydaş Anket formu planlama aşaması Kalite Komisyonu tarafından belirlenmiş olup, ilgili planın yürütülmesi Kalite Koordinatörlüğü sorumluluğunda gerçekleştirilmiştir. Oluşturulan formlar, 8 Kasım 2024 – 20 Kasım 2024 tarihleri arasında dış paydaşlara e-posta yoluyla duyurulmuş ve Google Forms üzerinden uygulanmıştır. Anketin amacı, üniversitenin faaliyetlerini ve hizmetlerini değerlendirebilmek, güçlü yönlerini belirlemek ve iyileştirilmesi gereken alanları tespit etmektir. Bu veriler, ayrıca üniversitenin toplumla olan ilişkisini güçlendirmek ve paydaşlarla karşılıklı fayda sağlamak amacıyla iş birliğini geliştirmeye katkıda bulunmaktadır.

Dış Paydaş Anketi, 28 ifade toplam 4 boyuttan (Kurumsal Tanınırlık /İmaj, İş Birliği, Yerel/Bölgesel Katkı, Paydaş Etkileşimi) oluşmaktadır. Ankette memnuniyet 1-5 Likert tipi ifadelerden oluşmaktadır “Kesinlikle Katılıyorum” seçeneğine 5 puan, “Katılıyorum” seçeneğine 4 puan, “Kararsızım” seçeneğine 3 puan, “Katılmıyorum” seçeneğine 2 puan ve “Kesinlikle katılmıyorum” seçeneğine 1 puan verilmiştir. Raporda, ifadelere 4 ve 5 puan verenler ‘Olumlu’, 3 puan verenler ‘Kararsız’, 1 ve 2 puan verenler ise ‘Olumsuz’ görüşe sahip kabul edilerek değerlendirilmiştir. Anketlerin değerlendirilmesi, Tablo 1’de belirtilen oranlara göre yapılacaktır.

Tablo.1 Değerlendirme Aralığı

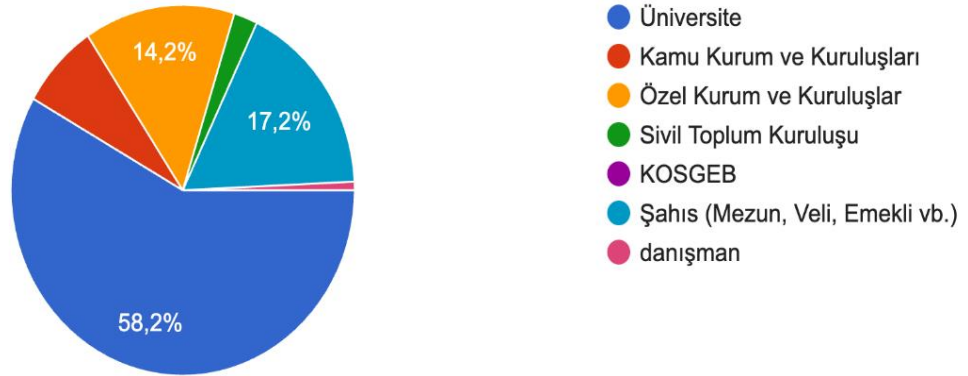
Anket Boyutları	(1) Kesinlikle Katılmıyorum (2) Katılmıyorum	(3) Kararsızım	(4) Katılıyorum (5) Kesinlikle Katılıyorum
Genel Görüş	Olumsuz	Kararsız	Olumlu

İş Birliği	[Red Box]	[Yellow Box]	[Green Box]
Yerel/Bölgesel Katkı			
Paydaş Etkileşimi			

2. KATILIMCILARIN DEĞERLENDİRİLMESİ

Maltepe Üniversitesi 2024 dış paydaş anketine toplam 134 kişi katılmıştır. Ankete katılan dış paydaşların %58,2'si (78 kişi) üniversitelerde görev yapmaktadır. Diğer paydaşlar arasında %17,2'si (23 kişi) mezun, veli ve emekli bireylerden oluşurken, %14,2'si (19 kişi) kamu kurum ve kuruluşlarında çalışanlardan oluşmaktadır (Şekil 1).

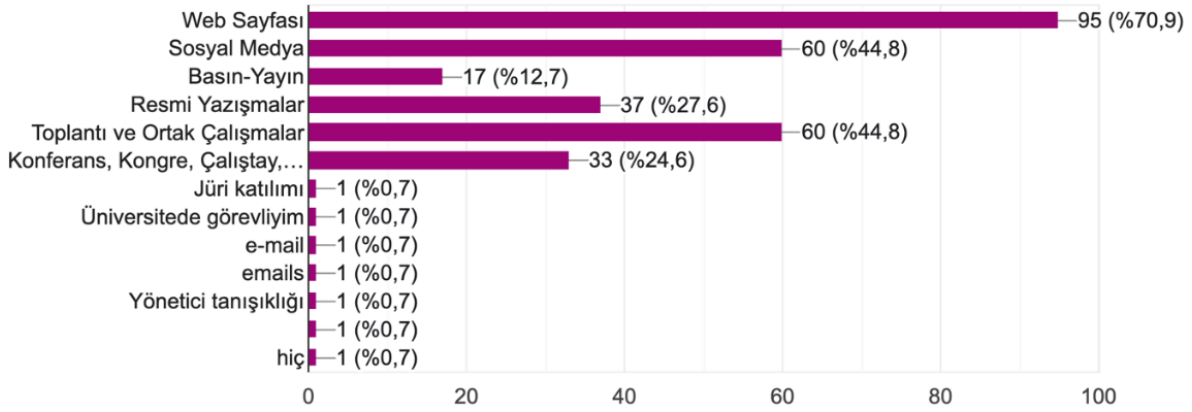
134 yanıt



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

Ankete katılan dış paydaşların %70,9'u, Maltepe Üniversitesi hakkındaki bilgilere **web sayfası** aracılığıyla ulaştığını belirtmiştir. Ayrıca, %44,8'i **sosyal medyayı** ve yine %44,8'i **toplantı ve ortak çalışmalarını** bilgi edinmek için tercih ettiğini ifade etmiştir. Diğer yandan, paydaşların %27,6'sı resmi **yazışmaları** kullanarak bilgi aldıklarını, %24,6'sı ise **konferans, kongre ve çalıştaylar** gibi etkinlikleri bir bilgi kaynağı olarak gördüğünü belirtmiştir (Şekil 2). Genel olarak, web sayfası ve sosyal medya gibi dijital platformlar, Maltepe Üniversitesi hakkında bilgiye erişimde en yaygın kullanılan kaynaklar arasında öne çıkmaktadır.

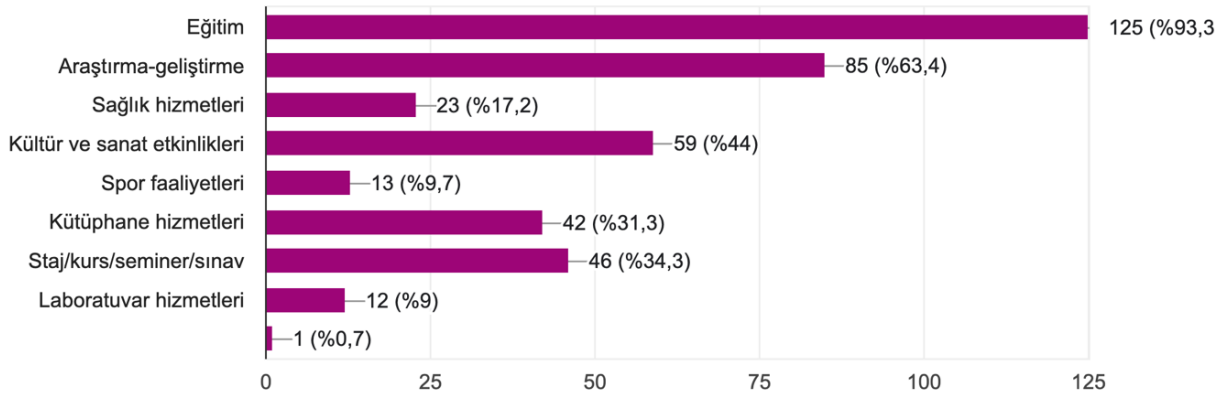
134 yanıt



Şekil 2. Üniversitemiz hakkındaki bilgilere hangi kaynaklardan ulaşıldığı

Maltepe Üniversitesi 2024 Dış Paydaş Anketi sonuçlarına göre dış paydaşların %93,3'ü eğitim hizmetlerini en önemli faaliyet olarak belirtmiştir. Bununla birlikte dış paydaşların %63,4'ü araştırma-geliştirme faaliyetlerini, %44'ü kültür ve sanat etkinliklerini, %34,3'ü staj, kurs, seminer ve sınav hizmetlerini, %31,3 kütüphane hizmetlerini değerli bulmuştur (Şekil 3). Bu bağlamda eğitim ve araştırma-geliştirme faaliyetleri, Maltepe Üniversitenin en kritik hizmetleri olarak öne çıkmaktadır.

134 yanıt



Şekil 3. Üniversitemizin hangi faaliyet ve hizmetlerinin önemli olduğu

3. DIŞ PAYDAŞ ANKETİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Üniversitemizin Genel Görüş, İş Birliği, Yerel/Bölgesel Katkı ve Paydaş Etkileşimini gösteren Tablo 2 incelendiğinde; ankete katılan dış paydaőlarımız tüm boyutlarda ortalama olarak %78.45'i olumlu görüş bildirilmiştir.

Tablo 2. Dış Paydaş Anketi Sonuçları

Dış Paydaş Anketi Sonuçları		(%)
Kurumsal Tanınırlık /İmaj		
1	Girişimci ve yenilikçi bir üniversitedir.	74,93
2	Paydaşların beklentilerine önem verir.	78,81
3	Erişilebilirdir.	82,24
4	Güvenilirdir.	82,54
5	Çevreye duyarlıdır.	80,15
6	Bilimselliği temel alır.	81,04
7	Toplumla ilişkilerinde şeffaftır.	77,91
8	Hesap verebilirdir.	77,61
9	Sosyal medyayı etkin bir şekilde kullanır.	77,91
10	Çalışanları yeterli bilgi, beceri ve deneyime sahiptir.	79,70
11	Mezunların akademik donanımı ve mesleki yeterliliği yüksektir.	76,87
İş Birliği		
12	İş birliğine ve ortak proje çalışmalarına açıktır.	80,30
13	İdari işlemleri kolaylaştırır	78,21
14	Taleplere dönüş sağlamaktadır.	79,10
15	Başvurulduğunda ilgili kişi/kişilere kolaylıkla ulaşılabilir.	80,45
16	Üniversite-Sanayi iş birliğine önem verir.	76,72
Yerel/Bölgesel Katkı		
17	Toplumsal gelişimi sağlayan eğitim, seminer vb. düzenler.	78,36
18	Kuruluşların düzenlediği organizasyonlara destek verir.	79,40
19	Mesleki gelişime yönelik sunduğu eğitimler, kurslar ve sertifika faaliyetleri yeterlidir.	75,67
20	Sosyal sorumluluk projeleri ile topluma katkı sağlamaktadır.	76,57
21	Bilimsel araştırma projeleri ile topluma katkı sağlamaktadır.	77,01
Paydaş Etkileşimi		
22	Düzenlemiş olduğu sosyal, kültürel ve sportif etkinlikler hakkında paydaőlarını bilgilendirir.	77,31
23	Toplumunu ilgilendiren konularda kamuoyunu aydınlatır.	75,67
24	Bünyesinde yürütölen bilimsel araştırma ve çalışmalar hakkında paydaőlarını bilgilendirir.	77,46
25	Kurumsal iletişimde sosyal medyayı ve diğer iletişim araçlarını etkin kullanır.	79,55
26	Üniversitenin Stratejik amaçları belirlenirken paydaşların fikirlerini dikkate alır.	77,61
27	Kalite çalışmalarına paydaşların katılımını sağlar.	79,25

Dış Paydaş Anketi Sonuçları		(%)
28	Etkin düzeyde halkla ilişkiler, tanıtım ve bilgilendirme faaliyetleri yürütmektedir	78,21
Genel Değerlendirme Oranı		78,45

4. GENEL DEĞERLENDİRME

2024 Dış Paydaş Anketinin genel sonuçlarını gösteren Tablo 3 incelendiğinde; ankete katılan dış paydaşların genel memnuniyeti %78.32'dir. Anketin boyutlarına göre en yüksek memnuniyet oranı %79.06 ile Maltepe Üniversitesi'nin Kurumsal Tanınırlık ve İmajı, en düşük memnuniyet oranı ise %77.40 ile Yerel/Bölgesel Katkı olarak bulunmuştur.

Tablo 3. Dış Paydaş Anket Boyutlarına İlişkin Ortak Sonuçlar

Dış Paydaş Anket Boyutları		(%)
1	Kurumsal Tanınırlık /İmaj	79,06
2	İş Birliği	78,96
3	Yerel/Bölgesel Katkı	77,40
4	Paydaş Etkileşimi	77,87
Genel Değerlendirme Oranı		78,32

5. ANKET SONUÇLARI İYİLEŞTİRME EYLEM PLANI

Dış Paydaş anket sonuçlarına dayanarak, "Dış Paydaş Değerlendirme Anket Sonuçları İyileştirme Eylem Planı" 2024-2025 eğitim-öğretim yılında uygulanmak üzere Kalite Yönetim Koordinatörlüğü tarafından hazırlanmıştır. Eylem planı kapsamında önerilen iyileştirmeler aşağıda sıralanmıştır.

No	Başlık	Hedef	Eylem Planı	Sorumlu Birimler
1	İletişim Kanallarının Güçlendirilmesi	Dış paydaşların üniversite hakkında bilgiye kolayca erişimini sağlamak.	- Üniversitenin web sitesini daha kullanıcı dostu ve güncel hale getirmek. - Sosyal medya hesaplarında	Basın Halkla İlişkiler ve Tanıtım DB Bilgi İşlem DB

No	Başlık	Hedef	Eylem Planı	Sorumlu Birimler
			düzenli ve çok dilli (Türkçe ve İngilizce) paylaşımlar yapmak. - E-posta bültenleri veya SMS bilgilendirme sistemleriyle dış paydaşlara haberler göndermek.	
2	Etkileşim ve İş Birliğini Artırma	Dış paydaşlarla ilişkileri daha güçlü ve sürekli bir yapıya oturtmak.	- Düzenli olarak dış paydaş toplantıları, çalıştaylar ve iş birliği etkinlikleri düzenlemek. - Sektör temsilcileri ve mezunlarla ortak projeler oluşturmak. - Mezunların iş dünyasında üniversiteyle ilgili algısını izleyip geliştirmek.	Mezunlarla İletişim ve Kariyer Uygulama ve Araştırma Merkezi (MİKAM) Uluslararası Ofis Sürekli Eğitim Merkezi
3	Üniversitenin Tanıtım ve Bilinirliğini Artırma	Maltepe Üniversitesi'nin bilinirliğini ve prestijini artırmak.	- Ulusal ve uluslararası düzeyde tanıtım faaliyetlerini yoğunlaştırmak. - Başarı hikayeleri ve araştırma sonuçlarını medya aracılığıyla paylaşmak. - Dış paydaşlara yönelik üniversite tanıtım günleri düzenlemek.	Basın Halkla İlişkiler ve Tanıtım DB Uluslararası Ofis
4	Eğitim-öğretim ve Araştırma Kalitesinin Geliştirilmesi	Akademik programların dış paydaşların beklenti ve ihtiyaçlarına uygun hale getirilmesi.	- Dış paydaşların taleplerini analiz ederek müfredata katkı sağlamak. - Üniversite-sektör iş birliği projelerini artırmak. - Sürekli eğitim programlarını iş	Rektörlük MÜAR Akademik Birimler

No	Başlık	Hedef	Eylem Planı	Sorumlu Birimler
			dünyasının ihtiyaçlarına göre çeşitlendirmek.	
5	Geri Bildirim Sisteminin Sürekliliği	Dış paydaşların düzenli ve kolay bir şekilde geri bildirim verebilmesini sağlamak.	<ul style="list-style-type: none">- Anketlerin periyodik olarak güncellenmesi ve uygulanması.- Dijital platformlar aracılığıyla sürekli geri bildirim mekanizmaları kurmak.- Anket sonuçlarını paydaşlarla şeffaf bir şekilde paylaşarak iyileştirme süreçlerine dahil etmek.	Kalite Yönetim Koordinatörlüğü, Mezunlarla İletişim ve Kariyer Uygulama ve Araştırma Merkezi (MİKAM), Uluslararası Ofis