

DIŞ PAYDAŞ DEĞERLENDİRME ANKETİ SONUÇLARI

Ankete katılan dış paydaşların sosyo-demografik özelliklerine göre dağılımı aşağıda yer alan Tablo 1’de sunulmuştur. Anket sonuçlarına göre dış paydaşların %75’ini turizm sektöründeki şirket temsilcileri, %25’ini ise otel işletmecileri oluşturmaktadır; diğer paydaş gruplarından katılım olmamıştır. Bu durum, fakültenin daha çok sektör temsilcileriyle etkileşimde bulunduğunu göstermektedir. Paydaşların fakülteye ilişkin bilgilere ulaşma kaynağı ağırlıklı olarak sosyal medya (%75) olup, sadece bir kişi fakülte personeli aracılığıyla bilgi edinmiştir. Bu bulgu, dijital mecraların bilgilendirme aracı olarak ne denli etkili kullanıldığını gösterirken, diğer iletişim kanallarının (etkinlikler, basın, toplantılar vb.) neredeyse hiç kullanılmadığını da ortaya koymaktadır. Buna rağmen, genel memnuniyet düzeyinin yüksek olması (%50 memnun, %50 çok memnun) fakülteye dair algının olumlu olduğunu, ancak bilgi erişim kanallarının çeşitlendirilmesi gerektiğini göstermektedir.

Tablo 1. Katılımcıların Sosyo-Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı

Değişkenler		n	%
Dış Paydaş	Mezun	0	0
	Şirket	3	%75
	Üniversite	0	0
	Veli	0	0
	STK	0	0
	Kamu Kuruluşu	0	0
	Diğer (Otel)	1	%25
Toplam		4	100
Fakülteye İlişkin Bilgilere Erişim Kaynağı	Üniversitenin internet sayfasından	0	0
	Basın yoluyla	0	0
	Gerçekleştirilen etkinlikler aracılığıyla	0	0
	Sosyal medya yoluyla	3	%75
	Arkadaş çevremden	0	0
	Toplantı ve ortak çalışmalar yoluyla	0	0
	Eğitimler aracılığıyla	0	0
	Resmi yazışmalar yoluyla	0	0
	Kişisel ziyaretler yoluyla	0	0
	Fakülte personeli aracılığıyla	1	%25
	Diğer (Dr. Öğr. Üyesi Yasemin TEKİN)	0	0
Toplam		4	100
Turizm Fakültesinden Genel Memnuniyet Düzeyi	Hiç Memnum Değilim	0	0
	Memnun Değilim	0	0
	Ne Memnunum Ne Memnun Değilim	0	0
	Memnunum	2	%50
	Çok Memnunum	2	%50
Toplam		4	100

Ankete katılan dış paydaşların fakülteye yönelik memnuniyet düzeylerine dair bulgular aşağıda yer alan Tablo 2’de sunulmuştur. Anket sonuçlarına genel olarak bakıldığında, katılımcıların Turizm Fakültesi'ne yönelik algılarının oldukça olumlu olduğu görülmektedir. "Katılıyorum" ve "Kesinlikle Katılıyorum" yanıtları büyük çoğunluğu oluştururken, olumsuz görüş bildiren katılımcı olmamıştır. Bu durum, fakültenin şeffaflık, iletişim, işbirliği, yöneticilere erişilebilirlik ve kurumsal sorumluluklar gibi birçok alanda güçlü bir imaj sergilediğini göstermektedir. Ancak bazı ifadelerde kararsızlık oranlarının görece yüksek olması, özellikle fakülte ile ilişki düzeyi, değişen koşullara uyum ve sosyal-kültürel faaliyetlerin iş yaşamına katkısı gibi konularda farkındalığın artırılmasına ya da bu alanların daha da geliştirilmesine ihtiyaç olduğunu ortaya koymaktadır. Genel olarak değerlendirme, Turizm Fakültesi'nin paydaşları tarafından güvenilir ve başarılı bir kurum olarak algılandığını göstermektedir.

Tablo 2. Dış Paydaşların Fakülteye Yönelik Memnuniyet Düzeylerine İlişkin Bilgiler

İfadeler	Kesinlikle Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne katılıyorum Ne katılmıyorum	Ne katılıyorum Ne katılmıyorum	Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Beklentilerinizi dikkate almaktadır.	0	0	0	0	1	%25	2	%50	1	%25
Değişen koşullara uyum sağlama konusunda başarılıdır.	0	0	1	%25	1	%25	2	%50	0	0
Kamuoyu ile bilgi paylaşan bir kurumdur.	0	0	0	0	0	0	4	%100	0	0
Koordinasyon ve işbirliğine açık bir kurumdur.	0	0	1	%25	0	0	0	0	3	%75
Diğer kurum ve kişilerle iletişim kurmada başarılıdır.	0	0	0	0	1	%25	0	0	3	%75
Kurumsal ve idari anlamdaki sorumluluklarını yerine getirme konusunda başarılıdır.	0	0	0	0	0	0	2	%50	2	%50
Paydaşların görüşlerini ifade edebilecekleri ortamların oluşmasını sağlayan bir kurumdur.	0	0	0	0	0	0	3	%75	1	%25
Sorular ve sorunlar için yöneticilerine kolay erişilebilir.	0	0	0	0	0	0	0	0	4	%100
Yaptığı iş ve işlemlerde tutarlıdır.	0	0	0	0	0	0	2	%50	2	%50
Turizm Fakültesi ile ilişki düzeyimiz yeterlidir.	0	0	0	0	1	%25	1	%25	2	%50
Balıkesir ilin gelişimi ve imajına katkı sağlamaktadır.	0	0	0	0	1	%25	2	%50	1	%25
Turizm Fakültesi tarafından gerçekleştirilen sosyal, kültürel ve sportif faaliyetler iş yaşamına katkı sağlamaktadır.	0	0	0	0	1	%25	2	%50	0	0

Ankete katılan dış paydaşların fakülte çalışanlarının yaklaşımına yönelik memnuniyet düzeylerine dair bulgular aşağıda yer alan Tablo 3’de sunulmuştur. Anket verilerine göre katılımcılar, genel olarak verilen hizmetlerden oldukça memnundur. Özellikle "İletişim becerisi" ifadesi %100 oranında “Çok Memnunum” şeklinde yanıtlanmış, bu da katılımcıların iletişim konusundaki memnuniyetinin son derece yüksek olduğunu göstermektedir. Benzer şekilde, "İşlem hızı" ve "Sorulara/taleplere detaylı ve anlaşılır cevap verme" ifadeleri de %75 oranında “Çok Memnunum” şeklinde değerlendirilmiş, bu da hizmet kalitesine duyulan güveni ortaya koymaktadır. Ancak "Mesleki yeterlilik" ifadesinde bir katılımcının “Hiç Memnun Değilim” yanıtı vermesi dikkat çekicidir. Bu durum, genel memnuniyet yüksek olsa da, bireysel deneyimlerde bazı iyileştirme alanlarının var olabileceğine işaret etmektedir. Genel olarak ise değerlendirmeler olumlu yöndedir ve hizmet sunumunda başarılı bir performans sergilendiği söylenebilir.

Tablo 3. Dış Paydaşların Fakülte Çalışanlarının Yaklaşımlarına Yönelik Memnuniyet Düzeylerine İlişkin Bilgiler

İfadeler	Hiç Memnun Değilim	Hiç Memnun Değilim	Memnun Değilim	Memnun Değilim	Ne Memnunum Ne Memnun Değilim	Ne Memnunum Ne Memnun Değilim	Memnunum	Memnunum	Çok Memnunum	Çok Memnunum
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
İşlem hızı	0	0	0	0	0	0	1	%25	3	%75
Sorularınıza/taleplerinize detaylı/anlaşılır cevap verme	0	0	0	0	0	0	1	%25	3	%75
İletişim becerisi	0	0	0	0	0	0	0	0	4	%100
Mesleki yeterlilik	1	%25	0	0	0	0	1	%25	2	%50

Ankete katılan dış paydaşların fakülteye yönelik sahip oldukları görüşlere dair bulgular aşağıda yer alan Tablo 5’te sunulmuştur. Anket sonuçlarına genel olarak bakıldığında, katılımcıların çoğunluğunun kurumun çağdaşlık, güvenilirlik ve saygınlık gibi temel değerlerine “Çok İyi” notu verdiği görülmektedir (%100). Bu da kurumun imajı açısından güçlü bir pozisyonda olduğunu göstermektedir. Hizmet kalitesi, kendini yenileme, bölgeye yararlılık ve bürokratik kolaylık gibi alanlarda da yüksek düzeyde memnuniyet ifade edilmiştir. Ancak genel toplamlar, olumlu algının baskın olduğunu gösterse de belirli alanlarda iyileştirme yapılması gerektiğini ortaya koymaktadır.

Tablo 5. Dış Paydaşların Fakülteye Yönelik Sahip Oldukları Görüşlere İlişkin Bilgiler

İfadeler	Çok Kötü	Çok Kötü	Kötü	Kötü	Orta	Orta	İyi	İyi	Çok İyi	Çok İyi
	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Çağdaşlık	0	0	0	0	0	0	0	0	4	%100
Güvenilirlik	0	0	0	0	0	0	0	0	4	%100
Saygınlık	0	0	0	0	0	0	0	0	4	%100
Hizmet kalitesi	0	0	0	0	0	0	1	%25	3	%75
Kendini yenileme	0	0	0	0	0	0	1	%25	3	%75
Bölgeye yararlılık	0	0	0	0	0	0	2	%50	2	%50
Bürokratik kolaylık	0	0	0	0	0	0	2	%50	2	%50
Tarafsızlık	0	0	1	%25	0	0	1	%25	2	%50
Şeffaflık	0	0	1	%25	0	0	1	%25	2	%50
Dış kurumlarla işbirliği	1	%25	1	%25	0	0	0	0	2	%50
Alt yapı, donanım, bina imkânları	1	%25	0	0	1	%25	1	%25	1	%25
Hizmet beklentilerinin karşılanması	1	%25	0	0	0	0	2	%50	1	%25
Akademik kadronun gücü	1	%25	0	0	0	0	1	%25	2	%50
Araştırma – geliştirme	2	%50	0	0	0	0	1	%25	0	0
Danışmanlık	1	%25	0	0	0	0	1	%25	2	%50
Sosyal ve kültürel etkinlikler	0	0	1	%25	1	%25	0	0	2	%50
Toplumsal eğitim	0	0	1	%25	0	0	1	%25	2	%50