

3.7. PAYDAŞ ANALİZİ

Paydaşlar Üniversitenin faaliyetlerinden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenen veya gerçekleştirdikleri faaliyetlerle üniversiteyi etkileyen kişi, grup ve kurumlardır. Paydaşların sınıflandırılması ve önem/etki dereceleri aşağıdaki tablo ile paylaşılmıştır.

Tablo 12 Paydaş Önceliklendirme Tablosu ve Paydaş-Ürün/Hizmet Matrisi

Paydaş adı	İç Paydaş/ Dış Paydaş	Önem Derecesi	Etki Derecesi	Önceliği	Paydaş Ürün/Hizmet Matrisi			
					Eğitim-Öğretim	Araştırma	Toplumsal Katkı	Girişimcilik
Akademik Personel Tüm Öğretim Elemanları	İç Paydaş	Önemli	Güçlü	Birlikte Çalış	✓	✓	✓	✓
İdari Personel Bölüm İdari Personeli	İç Paydaş	Önemli	Güçlü	Birlikte Çalış	✓	✓	✓	✓
Akademik Birim Gıda Müh. Böl.	İç Paydaş	Önemli	Güçlü	Birlikte Çalış	✓	✓	✓	✓
İdari Birimler Bölüm Sekreteri	İç Paydaş	Önemli	Güçlü	Birlikte Çalış	✓	✓	✓	✓
Öğrenciler	İç Paydaş	Önemli	Güçlü	Birlikte Çalış	✓	✓	✓	✓
Üniversiteden Mezunlar	Dış Paydaş	Önemli	Güçlü	Birlikte Çalış	✓	✓	✓	✓
Yerel Yönetimler Balıkesir Büyükşehir Bel.	Dış Paydaş	Önemli	Güçlü	Birlikte Çalış	✓	✓	✓	✓

Paydaş analizi kapsamında iç ve dış paydaşlarımız ile yaptığımız memnuniyet anketi çalışmalarının sonuçları da aşağıdaki gibi değerlendirilmiştir.

3.7.1. İç Paydaşlarımız

3.7.1.1. Akademik Personelimiz

Kalite Koordinatörlüğü tarafından hazırlanarak Google Forms üzerinden 2024 yılı ilk 3 ayına uygulanan akademik personelin memnuniyet düzeyine ait anket sonuçlarına dair bilgiler aşağıda yer almaktadır.

Tablo 13 Genel Bilgiler

Katılımcı Sayısı:	Cinsiyet Dağılımı (%)
-------------------	-----------------------

6	Kadın: 4 Erkek: 2
---	----------------------

Değerlendirme Sonuçları;

5'li Likert Ölçeği ile yapılan değerlendirme sonuçları aşağıda paylaşılmıştır.

Tablo 14 Akademik Personel Memnuniyet Anketi Değerlendirmesi

Güçlü Yönler	İyileştirme Gerekli Alanlar	Orta Düzey Memnuniyet Alanları
Kamuoyunu bilgilendirme hizmetleri (3.69)	Bilgi işlem hizmetleri (2.99)	Kurumsal aidiyetlik faaliyetleri (3.22)
Uzaktan eğitim hizmetleri (3.50)	Akademik personel sayısı (2.70)	Kütüphane hizmetleri (3.36)
Bilgi yönetim sistemleri (3.80)	İdari personelin niteliği (2.99)	Eğiticilerin eğitimi faaliyetleri (3.26)
Ders dağılımında uzmanlık alanlarının dikkate alınması (3.48)	Yemekhane hizmetleri (3.00)	Bilimsel Araştırma Projelerine destek (3.32)
Senato ve Yönetim Kurulu kararlarının şeffaflığı (3.48)	Yurtdışı üniversitelerle işbirliği (2.8)	Toplumsal katkı hizmetleri (3.21)
Genel üniversite memnuniyeti (3.45)	Akademik-idari personel işbirliği (2.99)	Sosyal, kültürel ve sportif hizmetler (3.28)
Kamu ve özel sektör işbirlikleri (3.4)	AR-GE imkanları (2.98)	Dezavantajlı gruplara yönelik hizmetler (3.20)
	İdari hizmetlerin yeterliliği (3.00)	

Buna göre Memnuniyet Anketinin değerlendirilmesinde 3.40 ve üzeri ortalamaya sahip olan sorular olumlu, altında kalan değerlerdeki sorular ise olumsuz olarak alınmıştır. (Kararsızım verisi olumlu ve olumsuz sıralamasında aynı puanı aldığı için 3.40 değeri de olumlu kategorisine dahil edilmiştir.)

Akademik personel memnuniyet anketi genel ortalaması 3.45, "Üniversitemden memnunum" sorusunun ortalaması ise 3.40 olarak elde edilmiştir.

Tablo 15 Bölümlere Göre Dağılım

Bölümler	Güçlü	İyileştirilmeli
Kurumsallaşma ve Yönetişim	Üniversite yönetimi (3.48)	Kurumsal aidiyetlik faaliyetleri (3.22)
Eğitim ve Öğretim Faaliyetleri	Ders dağılımı ve bilgi yönetim sistemleri (3.48)	Akademik personel sayısı ve teşvik sistemleri (2.70)
Araştırma ve Geliştirme Faaliyetleri	Kütüphane hizmetleri (3.36)	AR-GE imkanları ve proje destekleri (2.98)
Toplumsal Katkı Faaliyetleri	Kamu ve özel sektör işbirlikleri (3.4)	İyileştirilmeli: Uluslararası işbirlikleri (2.8)
Çalışma Koşulları ve Destek Hizmetleri	Uzaktan eğitim altyapısı (3.50)	Bilgi işlem ve yemekhane hizmetleri (3.00)

3.7.1.2. İdari Personelimiz

İdari personel memnuniyetine yönelik anket sonuçları aşağıda paylaşılmıştır.

Tablo 16 İdari Personel Memnuniyet Anketi Değerlendirmesi

Güçlü Yönler	İyileştirme Gerektiren Alanlar	Orta Düzey Memnuniyet Alanları	Temel Sorun Alanlar
Kamuoyunu bilgilendirme hizmetleri (3.40)	İdari faaliyetlere yönelik teşvik ve ödüllendirmeler (3.00)	Kurumsallaşmış yapı (3.10)	Teşvik ve Ödüllendirme Sistemi
İdari personelin kendi arasındaki işbirliği (3.85)	İdari personelin karar alma süreçlerine katılımı (2.99)	Birimler arası Koordinasyon (3.25)	Karar Alma Süreçlerine Katılım
Üniversitenin saygın imajı (3.41)	İdari personel ile üniversite yönetimi arasındaki işbirliği (3.00)	İdari hizmetlerin yeterliliği (3.09)	Yönetim-Personel İşbirliği
Hizmet içi eğitim ve mesleki gelişim etkinlikleri (3.46)	İş yükü dağılımı (2.89)		İş Yüğü Dengesi
Görev tanımlarının açıklığı (3.63)	Görevde yükselme ve unvan değişikliği kriterleri (2.76)		Kariyer Gelişimi
Kurumsal aidiyetlik faaliyetleri (3.47)	İdari-akademik personel işbirliği (3.00)		İdari-akademik personel işbirliği
Üniversite yönetimi (3.67)	Kendini değerli hissetme (2.98)		

İdari personel Kurumsallaşma ve Yönetişim bölümü memnuniyet oranı 3.47 olarak belirlenmiştir.

İdari personel memnuniyet anketinde genel ortalama 3.16 , "Üniversitemden memnunum" sorusunun ortalaması 3.68 olarak elde edilmiştir.

3.7.2. Dış Paydaşlarımız

3.7.2.1. Öğrencilerimiz

Öğrenci Memnuniyet Anketleri her eğitim öğretim yarıyılında sonunda yılsonu sınavlarının da tarihlerini kapsayacak şekilde 3 haftalık bir sürede yapılır. Anket Kalite Süreçlerinde temel alınan başlıklara göre düzenlenmiş toplamda 35 soru içermektedir. Anket ile ilgili bilgi ve değerlendirmelere aşağıda yer almaktadır.

Tablo 17 23-24 Güz Öğrenci Memnuniyeti Anketine İlişkin Genel ve Özet Bilgiler

Katılımcı Sayısı	26
Birim Sayısı	1
Soru Sayısı	35
Değerlendirme	5'li Likert Ölçeği

Tablo 18 Genel Memnuniyet Göstergeleri

Genel Memnuniyet Oranı	%67
Anket Genel Ortalaması	3.35
Bilgi İşlem Altyapısı Memnuniyeti	3.29
Balıkesir Üniversitesi Öğrencisi Olmaktan Memnuniyet	3.45

Tablo 19 Öğrenci Memnuniyet Anketi Değerlendirmesi

Güçlü Yönler	Geliştirilmesi Gereken Alanlar	Orta Düzey Memnuniyet Alanları	Temel Sorun Alanlar
Öğrenci Bilgi Sisteminden memnuniyet (3.40)	Sosyal alanların yeterliliği (2.29)	Kalite iyileştirme çalışmaları (3.32)	Sosyal İmkanlar ve Kampüs Yaşamı
Uzaktan eğitim hizmetleri (3.63)	Ayrıcalık hissi (2.80)	Araştırma ve analiz imkanları (3.13)	Öğrenci Katılımı
Okuduğum programdan memnuniyet (3.45)	Burs olanakları (3.00)	Yemekhane hizmetleri (3.39)	Burs olanakları
İletişim ve bilgi alma kanalları (3.41)	Sosyal ve sportif faaliyetler (2.99)	Uygulama ve araştırma merkezi faaliyetleri (3.16)	Ulaşım ve Altyapı
Akademik danışmanlık hizmetleri (3.87)	Öğrencilerin karar alma süreçlerine katılımı (2.96)	Staj ve iş yeri eğitimi hizmetleri (3.39)	İdari personelle iletişim
	Ulaşım imkanları (2.56)	Dezavantajlı öğrencilere yönelik hizmetler (3.13)	
	Yönetimle işbirliği (2.17)	İdari süreçlerle ilgili hizmetler (3.21)	
	Kariyer geliştirme hizmetleri (2.79)	Güvenlik hizmetleri (3.29)	
	İdari personelle iletişim (2.29)		

3.7.4. Diğer Dış Paydaşlarımız

Dış paydaş memnuniyeti değerlendirilirken farklı derecelendirme yöntemleri kullanılmıştır. Bu değerlendirmelerin sonuçları aşağıda paylaşılmıştır.

Kurumun faaliyetlerinden memnuniyet düzeyi birden ona (1'den 10'a) kadar değişen derecelendirme ölçeği, NPS (Net Promoter Score) kullanılarak ölçülmüştür. Dış paydaşların genel memnuniyetine ilişkin değerlendirme sonucu aşağıdaki tablo aracılığı ile paylaşılmıştır.

Tablo 20 Net Promoter Score (NPS) Sonuçları

Faaliyet Alanı	NPS
Eğitim-öğretim	-9
Araştırma ve Geliştirme	-19
Girişimcilik	-16
Toplumsal katkı	-21
Genel NPS Skoru	-5

Mezun öğrencilere yönelik 5'li Likert ölçeğinde yapılan anketin, genel ortalama: 3.60 olarak gerçekleşmiştir.

Tablo 21 Mezun Öğrenci Anket Sonuçlarının Değerlendirmesi

Güçlü Yönler	Geliştirilmesi Gereken Alanlar
Sosyal ve iletişimsel becerilerin geliştirilmesi (3.84)	Yabancı dil eğitimi (2.41)
Alan bilgisi ve kullanma yetkinliği (3.74)	Bilgi işlem teknolojileri kullanımı (3.16)
Etik ve mesleki sorumluluk anlayışı (4.04)	Başlangıçtaki eğitim beklentilerinin karşılanması (3.84)
Bilgiye ulaşma ve araştırma becerileri (4.01)	
Eğitim kalitesi (3.63)	

Dış paydaşların kurum personeline ilişkin değerlendirmeyi içeren tablo aşağıda paylaşılmıştır.

Tablo 22 Dış Paydaşların Kurum Personeline İlişkin Görüşleri

Güçlü Yönler	Geliştirilmesi Gereken Alanlar
Personelin dış görünümü (3.23)	İlgili personele ulaşılabilirlik (2.43)
Doğru bilgilendirme yapılması (2.96)	Sorunları dinleme ve çözüm bulma (2.56)
Nezaket düzeyi (3.00)	Dış paydaşlara yardım etme istekliliği (3.49)
Güvenilirlik ve dürüstlük (3.01)	

Yapılan anket çalışmasında katılımcılara üniversitenin faaliyet alanlarına ilişkin önerilerde bulunmaları istenmiş ve bu öneriler aşağıda paylaşılmıştır.

Tablo 23 Dış Paydaşların Faaliyet Alanlarına İlişkin Önerileri

Eğitim-Öğretim Alanında
Laboratuvar altyapısının güçlendirilmesi
Akademik yayın kalitesinin artırılması
Sektör ihtiyaçlarına yönelik eğitim verilmesi
Proje odaklı uygulamalı dersler konulması
Yabancı dil eğitiminin geliştirilmesi
Uzaktan eğitim olanaklarının artırılması
Araştırma-Geliştirme Alanında
Tarım ve hayvancılık projelerinin artırılması
Patent ve buluş sayısının artırılması
Girişimcilik Alanında
Sosyal ve kültürel alanların artırılması
Girişimcilik kültürünün geliştirilmesi
Sanayi işbirliklerinin güçlendirilmesi
Turizme yönelik çalışmaların desteklenmesi
Toplumsal Katkı Alanında
Yaşam boyu öğrenme faaliyetlerinin artırılması
Kütüphane hizmetlerinin halka açılması
Sosyal sorumluluk projelerinin geliştirilmesi
Tıp Fakültesi hastanesinin tam kapasiteye çıkarılması
Yerel yönetimlerle işbirliğinin güçlendirilmesi

Yapılan analizler sonucunda, mezun öğrencilerin, Balıkesir Üniversitesi'nden aldıkları eğitimin çeşitli açılardan (sosyal ve iletişimsel becerilerini geliştirme, mesleki bilgi edinme ve bunları kullanabilme yetkinliği, bilgi işlem teknolojilerini kullanma vb.) kaliteli olduğu algısına sahip olduğu görülmektedir. Fakat mezun öğrencilerin, Balıkesir Üniversitesi'nden aldığı yabancı dil eğitimini mesleki açıdan yetersiz bulduğu görülmüştür.

Ayrıca dış paydaşların kurum personelinin tutum ve davranışlarına (kolayca ulaşılabilme, sorunlarını dinlenmesi, çözüm bulmaya çalışma vb.) yönelik olumlu bir algının olması kurumun güçlü yönlerindendir.

Genel NPS skorunun %-5 olduğu görülmektedir. Bu oran bu alanda genel bir sorunun olduğunu göstermekle birlikte geliştirilerek bu puanın sıfırın üzerine çıkarılabileceğini göstermektedir.